

Référence : P09.04 / 0000458



**Valoriser et étendre la démarche Energissime**

## Rapport final

18 octobre 2012



## SYNTHESE STRATEGIQUE

Engagée en 2008 avec le soutien du Plan Urbanisme Construction Architecture (PUCA), dans un contexte où le potentiel du marché de la rénovation énergétique peinait à se révéler, Energissime est une démarche globale de mobilisation du milieu professionnel dans le sens de la réponse aux attentes des clients.

Cette démarche de recherche-développement est portée par les acteurs économiques publics et privés du secteur de la rénovation, fédérés au sein du Club de l'Amélioration de l'Habitat (CAH) dans une perspective d'ouverture à l'ensemble des acteurs présents sur le marché.

Cette démarche s'efforce d'aider au dialogue :

- entre les métiers,
- entre les professionnels et leurs clients.

Concrètement la démarche **Energissime** s'est organisée autour :

- d'outils de communication et notamment d'un site web [www.energissime.fr](http://www.energissime.fr) avec un positionnement clairement marqué de neutralité commerciale.
- de rencontres de professionnels autour de chantiers témoins de rénovation énergétique de façon à apporter aux artisans et entreprises l'information qu'ils attendent.

Les résultats obtenus à l'automne 2012 viennent nourrir des dynamiques locales considérablement enrichies et renouvelées depuis quelques années et portées dorénavant tant par les collectivités que par un ensemble varié d'initiatives des acteurs privés.

Le présent rapport rend compte des avancées de la démarche à mi-octobre 2012 et des conditions dans lesquelles a pu s'opérer le passage de la phase de R&D à la phase de diffusion opérationnelle.

### **A / Le site [www.energissime.fr](http://www.energissime.fr) : une avancée bien accueillie**

L'étude d'évaluation conduite en 2011 auprès d'échantillons de particuliers et de professionnels montre que le site répond bien aux objectifs qui avaient présidé à sa conception.

Energissime.fr est perçu comme un outil d'information crédible et objectif sur le territoire large de la maîtrise de l'énergie dans le logement. Il offre aux particuliers une vision globale du secteur et des solutions possibles. L'originalité de son approche, qui part des préoccupations et priorités des propriétaires pour les guider vers la performance énergétique en les invitant à s'appuyer sur les professionnels, suscite l'adhésion des deux cibles :

- les particuliers y trouvent une aide dans leur démarche de travaux
- les professionnels adhèrent au caractère pédagogique de la démarche, qu'ils perçoivent comme devant faciliter leur propre tâche en ce domaine. Enfin, il valorise leur rôle de conseil.

## **B / Un site national intégrant des mini-sites locaux**

Les deux rubriques ayant une approche focalisée sur l'échelle locale (« Près de chez vous » et « Espace professionnel ») suscitent toutefois étonnement et incompréhension. La seconde version du site internet s'achemine donc vers une déclinaison du site à deux échelles distinctes :

- un site national : [www.energissime.fr](http://www.energissime.fr) dédié à l'accompagnement des particuliers, mais aussi des professionnels. Il fait l'objet d'un effort ininterrompu d'enrichissements de contenus, sur la base de l'étude d'évaluation, et de l'étude visant à mieux comprendre les besoins et attentes des particuliers et afin de faire consensus entre les acteurs économiques. Il devient ainsi un site de référence sur l'approche thermique des travaux d'amélioration de l'habitat.
- des sites locaux intégrés au site national (c'est-à-dire permettant l'accès à toute sa richesse informative), aux couleurs des collectivités, et offrant la possibilité aux animateurs locaux d'y insérer des contenus locaux (agenda des événements, points conseils locaux, outils spécifiques créés localement...).

## **C / Une nouvelle vision des dispositifs locaux Energissime**

Le positionnement des opérations consiste à s'appuyer en tout premier lieu sur les artisans, qui constituent la force de vente au contact du client final. Il s'agit également de faciliter le dialogue entre :

- les entreprises et les propriétaires,
- les différents corps de métiers,
- l'ensemble des protagonistes impliqués dans la filière : négoce, organisations professionnelles, artisans et entreprises, services déconcentrés de l'Etat, collectivités territoriales et leurs opérateurs (centres Pact et Habitat & Développement, Agences Locales de l'Energie)

Le besoin d'échanges au sein des filières locales a bien été confirmé et impulsé sur les territoires. Le concept des rencontres sur chantier suscite l'adhésion des entreprises participantes : sa principale force est d'ancrer les échanges en matière d'amélioration thermique sur une situation concrète, qui permet l'approfondissement de thèmes techniques, l'écoute des particuliers en dehors de toute démarche commerciale et la rencontre de partenaires de travail potentiel.

Mais la nécessité de mobiliser en nombre les artisans implique de multiplier les rencontres de professionnels assez peu disponibles. Et les succès s'avèrent coûteux à multiplier tant que leur organisation n'est pas portée localement. La recherche de modes d'animation plus proches du terrain s'avère ainsi indispensable, d'où la nécessité de faire reposer le déploiement d'Energissime sur l'implication concrète d'acteurs locaux ou de collectivités, au travers de financements et/ou de la mise à disposition de ressources humaines.

Plusieurs facteurs apparaissent dorénavant comme facilitateurs de la mobilisation de la filière :

- l'organisation d'évènements plus ponctuels mais de plus grande ampleur,
- la mise à disposition d'outils permettant de rendre service de manière plus complète et plus claire aux professionnels :
  - informations synthétiques sur les politiques publiques et leurs perspectives,
  - outil de communication pour la prescription du site Energissime,
  - accès à l'outil d'e-learning du CAH e-nergieBAT,
  - éléments de compréhension des attentes des particuliers et d'argumentaires adaptés aux différents profils de propriétaires,...
- La conduite d'opérations pro-actives à destination de la demande locale afin d'éveiller un marché aujourd'hui en sommeil.

#### **D / Une offre Energissime à destination des collectivités territoriales**

Les attentes des particuliers révélées par l'analyse par Thierry Chanchorle Conseil de cinquante entretiens approfondis montrent que le public continue à se sentir désorienté en face d'une filière trop peu structurée et qu'il oriente spontanément sa demande de conseil et de réassurance vers la collectivité locale.

L'offre Energissime se structure sur les axes suivants, en fonction de l'attitude des collectivités :

- l'apport d'une expertise sur le marché de l'amélioration de l'habitat, sous forme d'une étude bilan, et de la proposition de formations,
- la proposition d'outils pour l'action : déclinaison locale du site [www.energissime.fr](http://www.energissime.fr), guide pour l'animation des opérations, guide de la communication locale comprenant les outils déjà élaborés,....
- la possibilité d'un accompagnement sur mesure,
- des partenariats facilités avec les adhérents du CAH (aujourd'hui plus de 50).

L'activité de portage de cette offre n'entre pas dans le rôle et les missions du CAH, qui est avant tout une instance de réflexion, d'échanges et d'études. Le CAH a donc réfléchi à la création d'un opérateur-commercialisateur en association avec d'autre(s) acteur(s), plus à même de porter cette offre. Le CAH conserverait naturellement un droit de regard par un contrat d'exploitation de la marque qui lui permettrait de garantir le respect de la neutralité commerciale du site et le cap d'un développement qualitatif du marché.

Les collectivités se montrant de plus en plus impliquées sur des actions de dynamisation locale du marché de l'amélioration thermique du parc privé, un marché semble bien émerger, qui pourrait être encore stimulé par les réflexions du Gouvernement sur le « guichet unique de la rénovation thermique » que le CAH suit attentivement.

Le déploiement d'une telle offre s'appuiera sur une évolution du site internet dans le sens d'une réponse plus complète aux attentes des particuliers et des professionnels. Les premiers recherchent avant tout un outil d'aide à la décision et au passage à l'acte complet (ce qui suppose des avancées en termes d'auto-évaluation, d'estimation des dépenses de rénovation thermique et de modalités de financement, voire d'assurance). Les seconds expriment quant à eux des besoins de soutien pour répondre aux impératifs de qualité pour l'atteinte des objectifs du « Débat National sur la Transition Energétique ». Pour les mobiliser efficacement et durablement, ils devront percevoir les bénéfices des démarches Qualité qu'ils auront engagées, en termes de chiffre d'affaires.

La mise en place d'un système de mise en relation entre propriétaires, occupants ou bailleurs et entreprises permettrait de répondre à la fois aux attentes de particuliers et aux besoins des entreprises.

Le dossier « Energissime / e-nergie-BAT » déposé par le CAH à l'appel à projet de la DGEC pourrait constituer un moyen de financer l'ensemble de ces divers chantiers. Un acteur du marché des C2E a en effet manifesté son intérêt pour cette action et les négociations sont en cours pour la conclusion d'un accord.

# SOMMAIRE

---

## **CHAPITRE I : LA POURSUITE DES OPERATIONS LOCALES** **P. 11**

---

### **I – La poursuite de l’expérimentation à Lorient** **p. 12**

1. Un nouveau format de rencontres de professionnels p. 12
2. Quelle appropriation de la démarche par Lorient Agglomération ? p. 17

### **II – Pays des Vallées des Gaves p. 21**

1. Spécificités d’Energissime en Pays des Vallées des Gaves p. 21
2. Bilan des actions engagées p. 21

## **CHAPITRE II : LES NOUVELLES OPERATIONS LOCALES ENERGISSIME** **P. 24**

---

### **I - EnergiCimes sur le Parc Naturel du Massif des Bauges** **p. 25**

1. Un territoire fortement impliqué dans les réflexions Habitat et Energie p. 25
2. Un intérêt porté Energissime très lié à la structuration de l’offre locale p. 26
3. Une appropriation de la démarche donnant lieu à de nouvelles formes d’actions p. 26

### **II - Pays Dignois et Ville de Fréjus** **p. 28**

1. Le partage des constats et des leviers à actionner pour développer le marché de la rénovation thermique du parc privé p. 28
2. La recherche de territoires comme terrain pour les actions pilotes p. 29
3. La mise à disposition de moyens d’animation conséquents p. 30
4. Les apports attendus d’Energissime aux expérimentations MARIE p. 31

### **III – Les actions engagées pour mobiliser de nouveaux territoires** **p. 32**

1. L’étude lancée par le CAH auprès des collectivités locales p. 32
2. La présence du CAH dans les manifestations « Energie » à destination des collectivités locales p. 34

## **CHAPITRE III : EVOLUTION DU SITE INTERNET DE LA V.1 A LA V.2** **P. 35**

---

### **I - Amélioration de l’ergonomie et de la navigation de la V.1** **p. 36**

1. Le renforcement de la fonction de guide pratique pour les particuliers p. 36
2. L’amélioration de la navigation et du confort de lecture p. 36

<b>II - Vers la V.2, futur site national</b>	<b>p. 37</b>
1. Constats à l'origine de ce changement d'échelle et orientations	p. 37
2. La recherche d'un consensus entre énergéticiens en amont du lancement national	p. 38
3. L'intégration à la V.2 de mini-sites locaux	p. 38
4. L'enrichissement des contenus informatifs de l'accès grand public	p. 39
5. L'optimisation du référencement	p. 42

## **CHAPITRE IV : REpondre aux besoins des acteurs en contact avec les particuliers en matière de compréhension des attentes et d'argumentation**

**P. 43**

<b>I – Les constats à l'origine de la démarche</b>	<b>p. 44</b>
1. Une nouvelle ambition pour les opérations locales : dynamiser le marché local de la rénovation thermique	p. 44
2. Un besoin exprimé par les acteurs en contact avec les propriétaires : mieux comprendre les attentes pour adapter l'argumentation	p. 44
<b>II - L'étude « Mieux comprendre les besoins et attentes des particuliers »</b>	<b>p. 46</b>
1. Objectifs et méthode	p. 46
2. Les enseignements transversaux	p. 47
3. Les facteurs influençant les logiques de travaux	p. 50
4. Les axes structurant les logiques de travaux	p. 51
5. Cinq logiques de travaux	p. 52
6. Les clés pour faire évoluer la posture vers une logique plus favorable	p. 53

## **CHAPITRE V VERS UNE OFFRE ENERGISSIME A DESTINATION DES COLLECTIVITES LOCALES-**

**P. 56**

<b>I – Les enseignements des dernières études du CAH et des opérations Energissime</b>	<b>p. 57</b>
1. Les enseignements relatifs au positionnement des entreprises sur le marché de la rénovation thermique	p. 57
2. Au niveau des collectivités	p. 58
<b>II – Une vision renouvelée d'Energissime</b>	<b>p. 60</b>
1. Un positionnement conforté	p. 60
2. De nouvelles ambitions pour les opérations locales	p. 60
3. Un site internet à renforcer	p. 60
4. Une offre de services aux collectivités locales à modéliser	p. 61



<b>III - Orientations opérationnelles</b>	<b>p. 63</b>
1. La recherche de financements	p. 63
2. Le portage de l'offre par un opérateur ad hoc	p. 63
3. L'ajout de fonctionnalités au site Energissime	p. 64
4. Schéma organisationnel envisagé	p. 65
5. Premières réflexions sur la stratégie de communication	p. 66

<b>ANNEXES</b>	<b>P. 67</b>
----------------	--------------

# PREAMBULE

---

**Energissime** est une démarche globale de mobilisation du milieu professionnel dans le sens de la réponse aux attentes clients, proposée par le Club de l'Amélioration de l'Habitat. Cette démarche s'efforce d'aider au dialogue :

- entre les métiers,
- entre les professionnels et leurs clients.

Concrètement la démarche **Energissime** s'organise autour :

- d'outils de communication et notamment d'un site web [www.energissime.fr](http://www.energissime.fr).
- de rencontres de professionnels autour de chantiers témoins de rénovation énergétique de façon à apporter aux artisans et entreprises l'information qu'ils attendent.

La méthode Energissime, concrétisée sur le site internet aux travers d'outils de dialogue (séries de questions/réponses), présente plusieurs spécificités :

- partir de situations et de motivations-clients différenciées, et notamment de toutes les motivations qui ne concernent pas directement l'énergie (aménager ses combles,...),
- aider les futurs clients à se poser les bonnes questions avant de rencontrer un artisan,
- aider les professionnels à prescrire sans choc culturel les solutions techniques adaptées.

**L'élaboration du site internet et l'expérimentation de la méthode d'animation et de mobilisation du milieu professionnel a fait l'objet d'une première convention avec le PUCA** (« *Elaboration et expérimentation d'un dispositif de mobilisation des professionnels sur la rénovation énergétique des logements* ») qui a apporté sa contribution à hauteur de 80%. Elle a permis la construction d'un site prototype d'aide au dialogue entre les particuliers et les professionnels et l'expérimentation de la démarche sur deux territoires : l'agglomération de Lorient et la Communauté de Communes du Pays d'Azay-le-Rideau.

**La seconde convention entre le PUCA et le CAH, dont les travaux sont présentés ici, était axée sur la valorisation et l'extension de la démarche.**

Une évaluation des apports du site prototype auprès des habitants consommateurs et des entreprises du bâtiment a conduit à déterminer les développements à mettre en œuvre pour le faire évoluer dans le sens d'une meilleure réponse aux attentes (Cf. le rapport de février 2012), et d'élaborer des outils de valorisation de la démarche (édition d'une synthèse sur l'expérimentation et d'un film de présentation de la démarche). Ces deux étapes de développement ont été présentées dans les rapports remis au PUCA en novembre 2011 et février 2012.

**Le présent rapport fait état des derniers travaux du CAH dans le sens d'une démultiplication des opérations et des travaux engagés pour faire évoluer le site internet Energissime d'un outil au service des opérations locales vers un site national dédié à la rénovation énergétique des logements privés**, pour les particuliers et pour les professionnels. Il présente également les enseignements des opérations en cours, qu'elles aient été engagées lors de l'expérimentation ou qu'elles se soient mises en place plus récemment. Ceux-ci ont amené le CAH à conduire une réflexion stratégique sur l'élaboration d'une offre Energissime à destination des collectivités locales, à l'heure où la mobilisation des collectivités sur le champ de la rénovation thermique apparaît significativement plus développée qu'au démarrage de la démarche.

# **LA POURSUITE DES OPERATIONS LOCALES**

# I – LA POURSUITE DE L'EXPERIMENTATION A LORIENT

## **1. Un nouveau format de rencontres de professionnels**

### **1.1. Pourquoi un nouveau format de rencontres de professionnels ?**

En dépit de la vive satisfaction qu'elles suscitent auprès des entreprises et maîtres d'œuvre y participant, les rencontres sur chantier ne permettent pas de mobiliser les professionnels en nombres suffisants.

Or, c'est bien à une mobilisation quantitativement significative des acteurs locaux que doit prétendre l'animation des opérations locales Energissime.

Atteindre une notoriété significative dans le tissu local d'entreprises supposerait l'organisation de nombreuses rencontres sur chantier, alors même que leur organisation s'avère lourde et complexe (repérage d'opérations intéressantes avec une approche thermique pertinente, coordination des agendas des partenaires, capacité d'accueil limitée sur le lieu du chantier), élaboration d'un programme d'intervention en lien avec l'opération, recherche et mobilisation d'intervenants...). Par ailleurs, le contexte de sur-sollicitation de professionnels déjà peu disponibles rend toujours difficile une mobilisation en nombre.

**L'hypothèse de l'organisation d'un évènement de plus grande ampleur et plus convivial, non ancré sur un chantier, avait donc été proposée et discutée** à l'occasion du comité de pilotage du 6 mars 2012. Celle-ci ayant retenu l'adhésion des participants et du PUCA, elle a été proposée à l'ensemble des partenaires lorientais d'Energissime en mai 2012 : Lorient Agglomération, ALOEN (Agence Locale de l'Energie), CAPEB, FFB, Cédéo et POINT P.

Ils se montrés eux aussi intéressés par cette nouvelle forme de mobilisation des entreprises.

### **1.2. Les caractéristiques de ce nouveau type de rencontres**

✓ **Un évènement de plus grande ampleur, rassemblant un nombre plus important de professionnels**

Plus valorisant pour les entreprises, il l'est également pour les partenaires professionnels (CAPEB, FFB, POINT P, Cédéo) d'où une plus grande implication de leur part pour relayer l'invitation auprès de leur réseau.

Faire se rencontrer davantage de professionnels aux savoir-faire complémentaires permet également de favoriser des rapprochements entre entreprises, pouvant à terme conduire à l'organisation de groupements, formels ou informels, dans le sens d'une approche globale de la rénovation thermique.

✓ **Une réunion « hors chantier », organisée dans un lieu de séminaire.**

Cette configuration permet de faire découvrir concrètement aux entreprises le site Energissime, les services qu'il rend aux particuliers et les bénéfices qu'elles peuvent indirectement en retirer :

- moins de pédagogie des solutions techniques à faire vis-à-vis des particuliers (ce qui représente un gain de temps),

- une source d'information pour eux-mêmes sur les solutions relevant d'autres corps de métiers,
- des informations fiables, complètes mais accessibles et actualisées sur les aides financières nationales,
- des informations sur les aides locales souvent complexes et peu connus des milieux professionnels,....

### ✓ **Un évènement plus convivial**

La réunion se clôt par un buffet. Ce temps convivial constitue un atout certain pour une bonne participation des entreprises et crée des conditions favorables à des échanges entre acteurs locaux de la rénovation thermique.

La première rencontre Energissime de ce type a eu lieu le 28 septembre 2012 dans les Salons de Ploemeur Océan.

### 1.3. Le programme de la rencontre de septembre 2012

Ce programme s'est articulé autour de trois axes majeurs :

- La présentation des outils du CAH dédiés à l'accompagnement du marché sur la rénovation thermique, en tout premier lieu Energissime,
- L'inscription des actions locales Energissime dans la perspective de la politique nationale en faveur de la rénovation énergétique : Reconnu Grenelle Environnement et éco-conditionnalité,
- Des interventions techniques et commerciales courtes, dans l'optique de rendre concrètement service aux entreprises présentes.

Connaissant le manque de disponibilité des professionnels, le temps de conférence a été délibérément limité à un temps court (1h15), avec des temps d'échanges importants. En effet, l'écoute des besoins, attentes et difficultés rencontrées sur le terrain par les professionnels s'avère d'une grande richesse pour alimenter les réflexions du CAH en général, et d'Energissime en particulier. Mais cela a demandé de faire des choix drastiques en matière d'informations et de messages à délivrer aux entreprises. Le dossier remis au participant (voir point suivant) a permis de compléter les présentations orales.

### ✓ **Présentation du site Energissime**

L'étude d'évaluation et les retours des expérimentations ont révélé que certaines entreprises se montraient prêtes et intéressées par une prescription du site auprès de leurs clients particuliers.

L'objectif était donc de leur présenter :

- l'ambition du site ; faciliter le dialogue entre particuliers et professionnels,
- les contenus qui leur sont dédiés : les aides financières, la réglementation en existant, les calendriers des formations locales,
- les contenus leur permettant de limiter leurs efforts de pédagogie et d'asseoir la pertinence de leurs recommandations : la rubrique « Vos envies » qui guide les particuliers dans leurs réflexions, les solutions techniques et les tableaux comparatifs.

Un support permettant aux professionnels de recommander le site Energissime à leurs clients a été remis à chacun en 100 exemplaires. Destiné in fine aux particuliers, ce document (présenté en Annexe I) met en avant :

- la fonction pédagogique du site : informations sur les travaux les plus efficaces, les solutions possibles en fonction du logement,
- sa fonction d'aide au dialogue avec l'entreprise,
- le rôle central de conseil du professionnel, puisque quel que soit l'intérêt de l'outil de dialogue, seule l'entreprise a accès aux contraintes et spécificités du bâti.

La présence des logos de Lorient Agglomération et du PUCA permettent de rassurer le client final quant à la neutralité des contenus. Au final, ce document constitue un vecteur de valorisation de la compétence et du savoir-faire des entreprises.

#### ✓ **Les démarches Qualité promues par la politique gouvernementale**

Les signes de reconnaissance « Reconnu Grenelle Environnement » ont été évoqués avec les entreprises, ainsi que l'éco-conditionnalité des aides prévue pour le 1er janvier 2014, afin d'inciter les professionnels présents à s'orienter vers ces démarches.

#### ✓ **Le DPE : un outil en cours de fiabilisation, une base de dialogue avec le particulier**

La réforme du Diagnostic de Performance Energétique vise à améliorer la fiabilité à renforcer la fonction de déclencheur de travaux d'un outil actuellement sujet à caution et controverses. Les précédentes rencontres avaient révélé une certaine défiance des entreprises à son égard, ainsi que leurs attentes d'un diagnostic fiable, intervenant en amont de leur intervention et constituant pour eux un état des lieux précieux pour conseiller au mieux leur client.

Damien Janvier, expert et formateur de Tribu Energie est donc intervenu pour présenter cette réforme sous un angle très concret pour les entreprises. Il a fortement orienté ses commentaires sous l'angle de l'approche client : « comment utiliser cet outil pour construire les meilleures préconisations possibles et pour convaincre le particulier ? » Les entreprises ont manifesté leur intérêt pour cette intervention pratique et concrète par de nombreuses questions et commentaires.

Cette présentation a également été l'occasion de rappeler :

- les fondamentaux de la performance thermique : approche globale combinant isolation (du bâti et des ouvrants) / amélioration des systèmes / ventilation,
- les travaux les plus efficaces : isolation des combles, remplacement des anciennes chaudières,...

#### ✓ **Présentation d'un outil de simulation de travaux thermique**

Comme les particuliers, les entreprises éprouvent des difficultés à estimer les gains énergétiques occasionnés par les travaux. Au-delà des outils disponibles sur internet (EQTOR de l'Anah, Boîte A Outils de Promodul,...), POINT P propose depuis l'été 2012 dans certaines agences, notamment celle de Caudan, dans l'agglomération lorientaise, des bornes interactives pour que les entreprises, maîtres d'œuvre et maîtres d'ouvrage puissent

apprécier l'efficacité énergétique de leur logement et simuler l'impact de différentes solutions de travaux.

Gwenaël Sinquin, chef de marché « Efficacité Energétique » pour la Bretagne et les Pays-de-Loire a présenté en quelques minutes cet outil : « Eco Réflexes ».

Cet outil pédagogique permet, lorsque son utilisation est accompagnée par un vendeur spécialement formé, d'engager un dialogue concret avec les entreprises sur les solutions possibles, tout en rendant perceptibles les gains énergétiques. La démonstration de M. Sinquin a illustré cette fonction pédagogique en prenant comme exemple l'isolation des combles et son impact en termes de réduction des consommations énergétiques.

#### ✓ **Les offres de chauffage performantes**

Les offres de systèmes de chauffage et de production d'eau chaude évoluent rapidement, sous l'impulsion d'innovations techniques et d'intégration de systèmes (multi-énergies, programmation et pilotage de plus en plus sophistiqué,...). Mais la disponibilité locale de certains nouveaux systèmes se fait toujours avec un temps de retard par rapport à la médiatisation dans la presse professionnelle de ces nouvelles solutions. Les équipements de micro-cogénération, que la filière chauffage évoque depuis quelques années, ne sont ainsi toujours pas largement distribués. Il apparaît donc nécessaire de tenir informées les entreprises des solutions performantes disponibles sur le marché local.

C'est le sens de la présentation qui a été faite par Cédéo, avec une attention particulière à la pertinence des solutions dans le contexte breton de fragilité du réseau électrique. Les systèmes hybrides (chaudières en relève de PAC) ont ainsi tenu une place privilégiée.

#### 1.4. Le dossier du participant

En appui et complément des interventions orales, un dossier a été remis aux participants, contenant les éléments suivants :

- 100 exemplaires du flyers Energissime pour une prescription du site par les entreprises (Annexe I),
- Document synthétique de présentation d'énergie-BAT (Annexe II) et carte d'accès gratuit
- Tableau de correspondance performance crédit d'impôt / matériaux d'isolation (Annexe III) : avec le renforcement important des critères de performance du crédit d'impôt en 2012, certaines entreprises estiment que l'offre de matériaux permettant d'y répondre était largement insuffisante et difficile d'accès. Il s'agissait donc d'évoquer quelques exemples de matériaux largement distribués et répondant à ces exigences.
- Plaquette Eco-artisans : comme pour les Pros de la Performance Energétique, ce document permet de présenter plus en détail les avantages de ce signe de reconnaissance, et de faciliter les démarches aux entreprises intéressées.
- Plaquette Pros de la Performance Energétique.

#### 1.5. Participation des entreprises et enseignements

##### ✓ **Un large auditoire de qualité**

Au total, la rencontre a réuni 51 participants, dont 40 professionnels, alors que 71 personnes étaient attendues. A contrario, 5 professionnels non attendus ont participé à la matinée.

Le fichier des professionnels identifiés sur le marché de la rénovation thermique du parc privé depuis le début d'Energissime à Lorient compte désormais 80 personnes dont plus de 60 artisans et entreprises.

L'ensemble des corps de métiers impliqués dans la rénovation énergétique étaient représentés, mais avec une surreprésentation des plombiers-chauffagistes (près de la moitié des participants). Les autres professionnels se répartissaient équitablement entre les métiers de l'isolation et les menuisiers.

Le public était très majoritairement composé de gérants d'entreprises, d'une moyenne d'âge très sensiblement inférieure (35 à 40 ans pour une grande partie) à celle de l'ensemble des artisans du bâtiment. Il semble que cette génération soit plus encline à s'intéresser au marché de l'amélioration thermique et à dégager du temps pour s'informer, s'adapter à ses spécificités, voire à se former.

✓ **Une indéniable satisfaction des professionnels présents, par ailleurs demandeurs d'informations sur les formations et signes de qualité.**

A l'issue de la rencontre, un questionnaire de satisfaction a été remis aux participants (Annexe IV), ce qui a permis de recueillir 14 questionnaires complétés.

8 entreprises ont estimé les interventions intéressantes, et 6 très intéressantes.

**Au sujet des formations FEEBAT :**

- 6 professionnels déclarent connaître ces formations, et parmi eux, 4 professionnels les ont déjà suivies, 1 envisage de les suivre et un seul ne souhaite pas s'y engager,
- 8 professionnels ne les connaissent pas ; parmi eux, 5 envisagent de les suivre, 2 seulement déclarent ne pas souhaiter les suivre (un ne se prononce pas).

→ *Le manque d'information des professionnels sur ce dispositif est tangible : la plupart de ceux qui le connaissent l'ont déjà suivi, ceux qui ne le connaissent pas envisagent de le suivre (FEEBAT a été présenté très rapidement lors de la conférence). Ce constat est corroboré par la question sur les points sur lesquels les professionnels souhaitent recevoir des informations : 9 professionnels souhaitent avoir des informations sur le sujet.*

**Reconnu Grenelle Environnement**

3 entreprises présentes disposent d'un signe de qualité « Reconnu Grenelle Environnement », toutes 3 Qualisol.

Concernant l'atout concurrentiel du Reconnu Grenelle Environnement, un consensus se dégage :

- 11 entreprises estiment que cela constitue un atout pour se développer sur le marché des particuliers, 3 autres ne se prononcent pas,
- 9 entreprises envisagent d'acquiescer un de ces signes, essentiellement par le biais des labellisations Qualit'ENR, un seul indiquant un signe orienté performance globale (en l'occurrence Pros de la Performance Énergétique).

**Leurs besoins d'informations :**

- en premier lieu viennent les signes de qualité « Reconnu Grenelle Environnement » (10 professionnels),
- ainsi que les aides financières locales (10 professionnels),
- suivi de près par FEEBAT (9 professionnels),



- seulement la moitié des professionnels seraient intéressés par des informations sur les professionnels locaux à même de réaliser des études ou diagnostics thermiques (7 professionnels).

**Sur les pistes d'intervention leur semblant à même d'inciter les particuliers à engager des travaux, celles suscitant le plus d'intérêt :**

- faire bénéficier d'études thermiques ou de DPE à des conditions privilégiées (11 professionnels trouvent l'idée intéressante),
- faciliter l'accès à l'éco-PTZ (11 professionnels),
- leur faire connaître les lieux où ils peuvent trouver gratuitement conseil (10 professionnels),
- les aider à identifier des entreprises de qualité (10 professionnels).

Concernant l'idée qu'ils proposent des chantiers pour alimenter la rédaction de témoignages mis en ligne, 5 se disent très certainement prêts à proposer des chantiers et 6 « peut-être intéressé ». Un seul ne s'y déclare pas prêt, et deux ne s'expriment pas sur cette question.

✓ **Un bilan très positif pour ce format de rencontres**

- Un type de rencontre propice à une bonne participation,
- Et permettant de réunir des entreprises très motivées,
- Une adhésion des participants à l'esprit de la démarche Energissime,
- Des besoins d'information clairement exprimés par les professionnels, notamment concernant FEEBAT et Reconnu Grenelle Environnement,
- Une attention réelle du groupe pour les formations certifications de qualité,
- Un fort intérêt des professionnels pour tout ce qui permet de conseiller efficacement les particuliers.

## **2. Quelle appropriation de la démarche par Lorient Agglomération ?**

Lorient Agglomération a, à l'occasion de la sollicitation du CAH pour faire partie des territoires d'expérimentation d'Energissime, rapidement accepté la démarche.

Son adhésion reposait sur :

- l'intérêt de traiter les questions qualitatives posées par la rénovation énergétique, en prenant notamment en compte les spécificités du territoire pour proposer des solutions adaptées (douceur du climat, problématique de la fragilité du réseau électrique breton,...),
- la pertinence d'un dispositif qui s'adressait aux professionnels pour les faire monter en compétence sur ce marché : action de sensibilisation et d'information technique sur chantier, communication sur les dispositifs locaux de formation liés à la maîtrise de l'énergie,...
- la nécessité de faire se rencontrer l'ensemble des acteurs de la filière rénovation du territoire : collectivité locale, opérateur habitat, Agence Locale de l'Energie (ALOEN), organisations professionnelles (FFB, CAPEB), distributeurs de matériaux et d'équipements,... L'un des avantages perçus par l'agglomération était de permettre une meilleure communication sur sa politique de soutien à la rénovation énergétique, avec ses aides à l'Amélioration de la Qualité Environnementale (AQE) et ses programmes opérationnels (OPAH puis PIG).

Toutefois, les efforts engagés par le CAH pour faire porter l'animation de l'opération par un acteur local<sup>1</sup>, mieux à même de coordonner les forces vives du territoire, n'ont pas rencontré le succès escompté.

Cependant, notamment grâce au tour de table élargi constitué autour d'Energissime, la collectivité a acquis une meilleure connaissance des acteurs du marché et des dispositifs existants à destination de l'offre. **Energissime a ainsi indéniablement contribué à une acculturation de la collectivité aux acteurs, aux freins et aux leviers œuvrant sur le marché de la rénovation thermique.**

## 2.1. La mise en place d'une plateforme d'accompagnement complet des particuliers

Mieux armée pour comprendre ce marché, Lorient Agglomération a souhaité mettre en place un dispositif d'accompagnement rapproché des particuliers porteurs de projets, répondant à des objectifs centraux :

- s'assurer de la bonne utilisation des aides publiques (les aides de l'Agglomération, mais aussi celles de l'Anah dont elle est délégataire), notamment par une évaluation thermique avant et après travaux,
- permettre une évaluation quantitative et un suivi précis des dossiers à chaque étape du projet,
- offrir aux administrés la possibilité d'un accompagnement personnalisé tout au long du projet,
- conditionner l'accompagnement de la collectivité et ses aides financières à la possibilité de valoriser les C2E générés.

L'exemple de Tinergie, dispositif mis en place à Brest Métropole, a visiblement inspiré et séduit l'Agglomération de Lorient. Le descriptif de Tinergie figure en Annexe IV.

Cette décision s'inscrit dans la perspective de la mise en place d'un nouveau programme opérationnel pour soutenir l'amélioration du parc privé existant et notamment répondre aux enjeux de développement durable et de précarité énergétique. Après avoir mené une OPAH sur son territoire dont le suivi animation avait été confié au CHD PACT du Morbihan, Lorient agglomération souhaite mettre en place un nouveau dispositif présentant les caractéristiques suivantes :

- un programme d'Intérêt Général (PIG),
- une équipe de suivi animation en régie composée de 3 agents.

### ✓ **Principales caractéristiques du projet de plateforme de Lorient**

- Un portail internet dédié intégrant un numéro d'appel,
- Un espace grand public :
  - o permettant de présenter la politique locale en matière d'habitat et d'énergie, le service d'accompagnement des particuliers ainsi que les aides financières et techniques mobilisables,
  - o comprenant des espaces de travail privés et protégés pour les particuliers entrant dans la démarche afin de constituer et de mettre en ligne leur dossier, d'échanger de travailler à la définition d'un projet avec l'opérateur de conseil énergie et enfin de leur permettre de « poster » des demandes de devis anonymes en direction des professionnels inscrits sur la plateforme.

---

<sup>1</sup> Principalement auprès d'ALOEN et de l'ADEME Bretagne

- Un espace professionnel :
  - o référencant des entreprises qualifiées et adhérant à une charte de qualité,
  - o comprenant des espaces de travail pour les professionnels inscrits sur la plateforme afin de leur permettre de recevoir et de répondre aux demandes de devis des particuliers,
  - o et diffusant des informations techniques, juridiques, financières, ainsi que sur les programmes de formations disponibles (fédérations, chambre des métiers...)

✓ **Les objectifs quantitatifs**

Lorient Agglomération poursuit avec cette plateforme les objectifs suivants :

- générer 3 000 contacts (pour une population de 186 000 habitants et un parc de résidences principales de 54 000 logements),
- réalisation de 1 500 diagnostics, dont 750 Anah,
- amélioration thermique de 300 logements dans le cadre du FART,
- amélioration thermique de 700 logements dans le cadre de l'amélioration de la qualité environnementale ou autre,
- l'adhésion de 50 à 70 entreprises du bâtiment au portail internet.

2.2. Les constats et questions posées par l'émergence d'outils de ce type

✓ **Un changement de regard de la part des collectivités locales sur l'idée d'une mise en relation des particuliers avec des entreprises référencées**

Lors de la phase expérimentale d'Energissime, les collectivités, mais aussi les organisations professionnelles se montraient très réservées vis-à-vis de ce type de services, de crainte des risques d'une distorsion de concurrence, d'une part et de l'engagement de la responsabilité de la collectivité, d'autre part. Pour répondre aux enjeux de maîtrise de l'énergie, de lutte contre la précarité énergétique et de lutte contre l'effet de serre, certaines collectivités n'hésitent plus à s'engager sur cette voix. L'accréditation, dans le cas de Brest, se fait sur la base d'un suivi des modules 1 à 3 de FEEBAT, ou sur l'engagement de suivre ces formations.

✓ **La question de l'adéquation du dispositif sur les différents segments du marché de la rénovation thermique**

L'accompagnement proposé dans le cas de Brest comporte huit étapes à suivre pour le particulier (cf. Annexe IV). S'il présente d'indéniables atouts pour le propriétaire (réassurance apportée par la position de neutralité de la collectivité, conseils personnalisés d'experts, mise en relation avec des professionnels formés ou s'engageant à le faire), le parcours proposé semble néanmoins peu adapté à des projets d'amélioration ponctuelle de la performance thermique.

De plus, certains particuliers privilégient les artisans qu'ils connaissent et auxquels ils accordent leur confiance : pourront-ils alors bénéficier des services proposés si « leur » entreprise n'est pas référencée ?

✓ **Des décalages quantitatifs entre la réalité de l'activité de rénovation thermique et les ambitions affichées de ce type de plateformes**

Ces services ne pourront donc accompagner qu'une partie du marché, a priori ceux des propriétaires envisageant des travaux importants, ou ceux qui envisagent de mobiliser une aide financière de la part de la collectivité ou de l'Anah dans le cadre des opérations programmées.

Ce service n'est ainsi dimensionné pour ne couvrir qu'une faible part des rénovations énergétiques : selon le ratio nombre de ménages / nombre de rénovations énergétiques issu de l'étude OPEN, il y aurait près de 11 000 opérations de travaux à impact thermique dans l'agglomération Lorientaise, à comparer à l'objectif de 1 000 projets suivis fixé par l'agglomération. Une certaine complémentarité semble donc se dégager entre les deux approches, les contenus pédagogiques d'Energissime pouvant aider les particuliers à faire au mieux lorsqu'ils ne bénéficient pas d'un accompagnement personnalisé.

Il faut relever enfin que le nombre d'entreprises engagées dans le programme FEEBAT n'est pas suffisamment important pour assurer un fonctionnement fluide du dispositif.

✓ **Un service financé par la collectivité en échange de la récupération des C2E.**

Or, la valorisation effective des attestations de fin de travaux se heurtent à certains aléas. Par ailleurs, les acteurs positionnés sur la valorisation des C2E (fournisseurs d'énergie, mais aussi certains négoce en matériaux et équipements) risquent de percevoir l'émergence de ce type d'outils comme une concurrence par rapport à leurs propres actions, d'où un risque de non adhésion à ces projets.

### 2.3. Les enseignements pour Energissime

✓ **Une implication possible de la part de collectivités dans le référencement d'entreprises, alors même que la confiance en l'entreprise est un facteur favorable pour le passage à l'acte des propriétaires.**

✓ **Le partenariat élargi aux acteurs économiques que propose Energissime est susceptible d'apporter une contribution précieuse aux collectivités pour alimenter la base d'entreprises référencées.** Les négociants partenaires pourraient par exemple se positionner comme facilitateurs en inscrivant, avec leur accord, leurs entreprises clientes répondant aux conditions à l'annuaire local. Action valorisante vis-à-vis de leurs clients entreprises, cela les inciterait également à se rapprocher de la collectivité. Mieux informés des politiques locales, ils pourraient alors en faire bénéficier l'ensemble de leurs clients, d'où un écho plus large donné à l'action de la collectivité.

## **II – PAYS DES VALLEES DES GAVES**

---

### **1. Spécificités d'Energissime en Pays des Vallées des Gaves**

#### **1.1 Une animation de proximité**

L'animation d'Energissime sur ce territoire est directement assurée par le PACT H&D Béarn Bigorre, qui est par ailleurs mandaté par le Pays pour l'animation d'un Programme d'Intérêt Général (PIG) « Performance Energétique » sur le territoire. Doté d'une très bonne connaissance du territoire, des spécificités du bâti local et des pratiques adaptées à une rénovation thermique respectueuse du patrimoine du territoire, son positionnement lui permet d'identifier des chantiers témoins très pertinents.

Le Pays des Vallées des Gaves constitue donc le premier site sur lequel dispositif Energissime s'organise localement. Cela a conduit à une configuration partenariale sensiblement différente des deux territoires d'expérimentation, notamment en ce qui concerne les enseignes de distribution professionnelle Bâtiment.

Mais surtout, cela constituait le moyen de vérifier l'hypothèse selon laquelle une animation portée à un niveau local permettrait, par un meilleur ancrage dans les réseaux professionnels locaux, d'accroître la mobilisation des artisans.

#### **1.2 Une animation de proximité**

Le choix des chantiers révèle une volonté de traiter des thématiques représentative du contexte local du marché de la rénovation, notamment énergétique :

- rénovations lourdes pour transformation de granges en logements,
- utilisation du bois énergie, sous-utilisé dans cette zone disposant de ressources locales et non raccordée pour l'essentiel au réseau gaz,
- la pompe à chaleur : les communes et le PACT sont très sollicités sur cette solution par des particuliers à la recherche de systèmes de chauffage économes. Mais les températures très basses rencontrées dans cette zone montagneuses occasionnent des dysfonctionnements sur certaines installations de pompes à chaleur existantes, voire des contre-références...

### **2. Bilan des actions engagées**

#### **2.1 En termes de mobilisation des entreprises**

Les thématiques retenues pour les quatre premières rencontres :

- Les matériaux d'isolation bio-sourcés (fibres de bois) et l'importance de l'isolation de la toiture,
- Etanchéité à l'air et isolants bio-sourcés (ouate de cellulose)
- Le chauffage au bois,
- Pompes à Chaleur.

La dernière rencontre programmée aura pour thème l'isolation thermique par l'extérieur.

Après ces quatre rencontres de professionnels sur chantier, le bilan à tirer de l'opération est nuancé :

- la participation des entreprises reste limitée en nombre (au maximum 5),
- mais comme sur les autres territoires, la satisfaction est toujours au rendez-vous,
- et d'autres acteurs de la filière rénovation y participent : présence régulière d'architectes et de maîtres d'œuvre, et plus ponctuellement, celle d'agences immobilières.
- c'est une action pluriannuelle qui pourrait permettre d'élargir la population d'artisans mobilisés d'une manière qui convienne.

Les élus manifestent de l'intérêt pour une solution qui permettrait d'orienter les clients vers les artisans locaux. Les préventions quant au risque de conflit entre logiques publiques et privées paraissent ici moins prégnantes tant est grande l'habitude pour les collectivités d'orienter vers l'offre touristique privée (gîtes et autres locations, ...)

Les comptes rendus des 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> rencontres du Pays des Vallées des Gaves figurent en Annexe V.

## 2.2 En termes de communication

Le Pays, qui a sollicité au côté du PACT la mise en œuvre d'Energissime auprès du CAH, s'implique fortement dans les animations : à sa demande, les élus et techniciens des communes du territoire sont conviés aux rencontres, et leur participation s'avère significative. Ils représentent en moyenne sur les 4 animations réalisées à ce jour près de la moitié des participants.

**Dans ce territoire rural, l'implication des élus, vecteur important de communication de proximité, constitue indéniablement un point fort de l'opération des Gaves.**

Par ailleurs, le Pays des Vallées des Gaves a engagé des efforts de communication significatifs autour des rencontres sur chantier.

La 4<sup>ème</sup> rencontre a ainsi été médiatisée dans les supports locaux :

- un article dans La Nouvelle République (Cf. Annexe VI),
- un reportage sur la radio locale Fréquence Luz : <http://www.frequenceluz.com/>, avec une longue interview du technicien de l'entreprise intervenue sur ce chantier.

Ce podcast est disponible sur le lien suivant :

<http://www.frequenceluz.com/index.php/podcasts/patrimoine-environnement/426-4ieme-rencontres-energissime>

## 2.3 Les apports de la démarche pour la collectivité

Le Pays des Vallées des Gaves et le Pact H&D Béarn Bigorre expriment leur satisfaction par rapport à la démarche conduite, qu'ils souhaitent poursuivre dans le cadre du prochain PIG rénovation énergétique actuellement en cours d'étude.

Ils soulignent les points forts suivants :

- Energissime constitue une démarche permettant de toucher un public bien plus large que celui visé par le PIG, et d'apporter aux habitants du territoire des ressources pour les inciter et les aider à engager des travaux de rénovation thermique,
- l'opération a conduit la collectivité et l'opérateur Habitat à se rapprocher des acteurs économiques de la filière (négoce, maîtres d'œuvre, entreprises), ce qui leur a permis de mieux comprendre leurs activités, le rôle qu'ils jouent dans la filière, leurs problématiques et les solutions qu'ils envisagent pour y répondre (démarche Eco Artisan

de la CAPEB, constitution de réseaux d'entreprises autour des enseignes de négoce,...),

- l'action les a amenés à conduire une réflexion sur les questions qualitatives posées par la rénovation thermique de l'habitat vernaculaire du territoire, et de mettre en avant, par le biais des rencontres sur chantier, des réponses techniques adaptées, valorisées par le biais du site web,
- Energissime a permis de faire progresser les élus et techniciens des collectivités sur les enjeux de la rénovation thermique. Cette meilleure connaissance constitue un atout fort pour accroître la mobilisation des élus sur le sujet.

---

# **LES NOUVELLES OPERATIONS LOCALES ENERGISSIME**



# I - ENERGICIMES SUR LE PARC NATUREL DU MASSIF DES BAUGES

---

## 1. Un territoire fortement impliqué dans les réflexions Habitat et Energie

Alors que le Parc ne dispose pas de la compétence Habitat, ses élus l'identifient comme une thématique centrale, répondant à plusieurs enjeux :

- la préservation de la qualité architecturale du bâti vernaculaire, facteur d'attractivité touristique du territoire,
- le développement d'une offre de logements de qualité, permettant d'une part de maintenir les habitants sur le territoire, voire d'attirer des actifs des bassins d'emploi d'Annecy et de Chambéry.

Le Parc a ainsi organisé un atelier Habitat avec les 6 communautés de communes présentes sur son périmètre (dont seules deux sont entièrement situées sur le Parc).

Il souhaite également s'investir sur la maîtrise des consommations d'énergie dans le secteur du bâtiment, notamment dans le logement. Même si la population du territoire dispose globalement de revenus élevés, la précarité énergétique préoccupe les élus : une partie des résidences principales du territoire loge des ménages aux revenus modestes, pour lesquels l'augmentation des prix du fioul grève fortement leur budget. Dans la période récente, certains jeunes ménages actifs quittent le cœur du Massif car ils n'ont plus les moyens de se chauffer et de se déplacer pour rejoindre les bassins d'emplois...

En lien direct avec sa mission « Energie et éco-construction », le Parc s'interroge sur la pertinence du développement d'une filière bois-énergie locale. Il ambitionne également de devenir à horizon 2050, en relation avec la Communauté d'Agglomération d'Annecy et de celle de Chambéry, Territoire à Energie Positive (TEPOS).

Enfin, **fort de 400 entreprises du bâtiment** (pour 70 000 habitants), le Parc identifie l'accompagnement des entreprises vers des pratiques adaptées au défi de la rénovation thermique comme un moyen de préserver l'emploi local.

## **2. Un intérêt porté Energissime très lié à la structuration de l'offre locale**

Au travers de l'étude des attentes des acteurs du territoire, le Parc souligne que l'offre des professionnels est souvent peu connue et mal perçue, peu structurée et que les pratiques de prise en compte de la performance énergétique sont aléatoires. Il souhaite pouvoir impulser la constitution de grappes d'entreprises en capacité d'offrir sur le territoire une offre globale pour la rénovation des logements. La démarche Energissime apparaît aux acteurs du Parc comme un cadre pertinent pour la concrétisation de cette ambition.

Afin de pouvoir donner au projet les moyens de répondre à ses ambitions, le Parc a candidaté à l'appel à projet de la Région Rhône-Alpes «Rhônalpins Eco-citoyens », en lien direct avec Energissime. Prioritairement axé sur la structuration de l'offre locale, il n'a toutefois pas été retenu dans un appel à projet qui visait avant tout à accompagner les changements de comportement auprès du public.

## **3. Une appropriation de la démarche donnant lieu à de nouvelles formes d'actions**

Décidé à poursuivre la démarche, certes de façon plus modeste, le PNR souhaite proposer aux acteurs économiques de la filière, notamment les distributeurs en matériaux et équipements, un partenariat opérationnel dans le cadre du salon EnergiCimes (nom local de l'opération).

### **✓ Le salon EnergiCimes, ciblant particuliers et professionnels**

Ce salon, dont la première édition a eu lieu en septembre 2012 a attiré 800 personnes sur 2 jours. Avec 32 exposants, dont 25 professionnels, ce salon a suscité l'intérêt des professionnels, demandeurs pour la prochaine édition d'un plus grand nombre d'exposants.

Il sera reconduit en septembre 2013 sur un weekend ; le samedi sera dédié aux professionnels, le dimanche aux particuliers. La journée du samedi sera l'occasion de sensibiliser et d'informer les professionnels sur les démarches et dispositifs existants leur permettant d'évoluer vers une meilleure réponse aux enjeux de la rénovation thermique. A priori organisée sur une base de loisirs du territoire, des activités ludiques et conviviales seront proposées aux entreprises, de façon à stimuler les échanges entre participants.

Pour répondre aux souhaits des professionnels et aider au bouclage financier de l'opération, le Parc sollicite financièrement les acteurs économiques de la filière (en tout premier lieu les distributeurs de matériaux, mais aussi les fournisseurs d'énergie) pour une contribution directe à cet événement, en échange d'une visibilité accrue sur le salon.

### **✓ L'établissement d'un annuaire d'entreprises locales impliquées dans l'opération**

### **✓ La constitution d'une base d'opérations locales exemplaires**

### **✓ La mise en place de speed dating entre propriétaires et professionnels**

Le constat récurrent de particuliers ne sachant vers qui se tourner pour la réalisation de leurs travaux, largement relayé par les Espaces Infos Energie, a amené le Parc à imaginer l'organisation de « speed dating » entre entreprises volontaires et propriétaires. Les deux Espaces Infos Energie du territoire (ASDER pour la Savoie et Prioriterre pour la Haute-Savoie), seront présents à ces occasions, de façon à pouvoir accompagner individuellement les particuliers présents.

Du fait de la faible densité d'habitat du territoire, ces « speed dating » seront organisés à l'échelle de micro-territoires (4 à 5), afin de jouer au maximum sur l'effet de proximité.

## II - PAYS DIGNOIS ET VILLE DE FREJUS

---

La candidature du consortium constitué de la Région Provence Alpes Côte d'Azur, de la Chambre Régionale des Métiers et de l'Artisanat (CRMA) et d'Effinergie a été retenue par l'Union Européenne dans le cadre du projet stratégique MARIE (Mediterranean Building Rethinking for Energy Efficiency Improvement).

La démarche proposée par ce consortium est expérimentée sur deux territoires retenus comme pilotes : le Pays Dignois et Fréjus.

Les porteurs du projet MARIE ont rapidement sollicité le CAH afin de créer des synergies entre les deux démarches, autour de deux principaux axes :

- mise à profit des retours d'expériences Energissime sur d'autres territoires, notamment sur les moyens de mettre en mouvement les acteurs de l'offre,
- création de ponts entre le site internet prévu autour de ces actions pilotes et celui d'Energissime.

### **1. Le partage des constats et des leviers à actionner pour développer le marché de la rénovation thermique du parc privé**

Les constats de l'étude d'état des lieux qui a été réalisée sur l'état du marché de la rénovation thermique, au niveau de l'offre comme de la demande, convergent fortement avec ceux ayant présidé à l'élaboration de la démarche Energissime.

La philosophie du projet MARIE en PACA s'avère très proche de celle d'Energissime puisque l'objectif général de l'expérimentation est de tester une série d'actions visant à une **meilleure mise en relation de l'offre et de la demande** pour favoriser des rénovations énergétiques plus globales et plus ambitieuses.

#### **Il s'adresse aux mêmes cibles :**

- le marché des particuliers (propriétaires occupants et bailleurs),
- les acteurs de l'offre : en tout premier lieu les entreprises artisanales du bâtiment, mais aussi les maîtres d'œuvre.

#### **Vis-à-vis de la demande, les objectifs sont les suivants :**

- dynamiser la demande :
  - o tester les effets d'une **communication non culpabilisante** et ludique, déclinée selon les temps clés de la décision (éveil du besoin, passage à l'acte, mise en œuvre),
  - o tester une approche qui parte de la **motivation à faire des travaux**, quels qu'ils soient, la dimension énergétique étant présentée comme un plus (plus de confort, plus de bien-être, plus d'économies, plus de potentiel de financement...).
- favoriser les **travaux les plus ambitieux** (incluant une dimension durable) en leur réservant les **aides financières locales**, complémentaires aux aides de droit commun (dispositifs AGIR et Rénover + de la région PACA).

**Le travail d'animation et d'accompagnement des entreprises vers une structuration et des pratiques adaptées aux enjeux de l'offre globale constitue le deuxième pilier des actions pilotes.** Alors que la réponse aux attentes des particuliers sous-tend nombre d'initiatives de collectivités territoriales, les problématiques de l'offre sont pleinement intégrées dans le projet qui vise à :

- accompagner la mise en œuvre de travaux coordonnés de rénovation énergétique **en assurant la promotion et la mise en avant de tous les acteurs (publics, institutionnels, privés)** ayant une offre de services (« B to B ») visant à organiser les entreprises artisanales, et adhérant aux conditions de participation à l'expérimentation,
- apporter aux entreprises artisanales les services nécessaires pour les **accompagner dans le choix, parmi ces acteurs et leurs offres de services, de ce qui sera le plus adapté** à leurs contraintes et ambitions vis-à-vis du marché de la rénovation énergétique,
- tester le rôle que peut jouer une aide financière pour accompagner les projets de groupements d'entreprises.

**L'association des acteurs porteurs d'offres B to B sur ce marché est recherchée autour d'engagements clairement établis :**

- être d'accord pour porter le message de la rénovation énergétique globale (« ne pas tuer le gisement ») y compris sous des formes pragmatiques : programmation ordonnée de travaux étalés dans le temps ; vendre la performance thermique comme un « plus » dans le cadre de travaux à motivations différentes...
- contribuer à la dimension expérimentale en faisant, si besoin, évoluer localement leur propre offre pour en améliorer le niveau d'exigence ou les ambitions,
- donner en toute transparence les informations pertinentes sur leur(s) offre(s) pour qu'elles soient relayées vers le marché et vers les entreprises artisanales. Elles doivent permettre une prise de décision éclairée des particuliers comme des artisans,
- participer au comité de pilotage de l'expérimentation et contribuer à l'évaluation de celle-ci en apportant les informations qu'ils possèdent sur les résultats engrangés localement, les enseignements qu'ils retiennent pour faire évoluer leur(s) offre(s) ainsi que leur regard critique sur les autres éléments de contexte venus soit perturber soit favoriser l'expérimentation.

Le projet de charte figure en Annexe VII.

## **2. La recherche de territoires comme terrain pour les actions pilotes**

Plusieurs critères objectifs ont présidé à l'identification de ces territoires :

- mixité de caractéristiques urbaines, voire très urbaines (présence de petites copropriétés, lotissements anciens, problématique sociale/précarité énergétique...) et de caractéristiques rurales (centres anciens denses, maisons isolées ; mais aussi sociologie rurale de l'accès à des artisans « de proximité » au sens affectif autant que géographique du terme...),
- un territoire déjà mobilisé sur le thème de l'énergie (« *collectivités lauréates « AGIR pour l'Energie* »<sup>2</sup> de la Région, PCET...),
- une ou plusieurs opérations d'OPAH en cours,
- présence d'un E.I.E. travaillant sur la rénovation énergétique,

---

<sup>2</sup> Pour en savoir plus : <http://www.regionpaca.fr/developpement-durable-energie/agir-pour-la-transition-energetique-volet-collectivites/collectivites-laureates-agir-pour-lenergie.html>

- un territoire offrant une bonne concentration de grossistes, négociants en matériaux et équipements, mais aussi des grandes surfaces de bricolage.

D'autres critères, plus politiques et/ou culturels, sont apparus comme déterminants dans l'adhésion des collectivités à la démarche proposée par l'équipe du projet MARIE :

- la volonté d'implication de la collectivité dans des actions en faveur de la rénovation énergétique du parc privé,
- des pratiques de travail transversal entre les services Habitat et Energie-Climat,
- une volonté d'implication du service communication autour de l'action.

En dépit d'un portage fort de la part de la Région, plusieurs collectivités initialement pressenties ont été approchées sans finalement pouvoir être retenues comme territoires pilotes : Aubagne, Pays d'Aix-en-Provence, Pays d'Arles,...

In fine, alors que les territoires devaient être retenus pour l'été 2012, le choix définitif n'est intervenu qu'à l'automne 2012, pour se porter sur le Pays Dignois (Alpes-de-Haute-Provence) et la commune de Fréjus (Var). Sur ce deuxième territoire, l'action devrait s'étendre à la Communauté d'Agglomération de Fréjus-St Raphaël, en cours de constitution.

### **3. La mise à disposition de moyens d'animation conséquents**

Sur les deux territoires pilotes, d'importants moyens financiers, techniques et humains ont été concentrés sur un temps limité (12 à 18 mois). Sur chaque territoire, deux animateurs interviendront, soit à mi-temps, soit à plein temps :

- un animateur-coordonateur, dont l'intervention cible les particuliers maîtres d'ouvrage, mais aussi les porteurs et partenaires de l'action. Il :
  - o contribue à tisser des liens entre les acteurs du portage local et coordonne leurs interventions en incluant le pilotage des actions de communication prévues,
  - o articule les interventions des différents acteurs relais locaux (OPAH ; EIE ; ADIL ; CAUE ; ...),
  - o fait le lien avec d'autres prescripteurs potentiels (banques, notaires, agences immobilières...),
  - o est le référent de tous les participants, les informe sur le déroulement de l'expérimentation, reçoit leurs retours.
- Un animateur de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat chargé de la mobilisation des artisans, par le biais de :
  - o challenges axés sur la notion de « démarche de progrès » : « d'un projet lambda à un projet prenant en compte des objectifs énergétiques ambitieux » ou « comment j'ai encouragé le passage à l'acte »,
  - o la mise en avant des artisans à travers la résolution de questions techniques et organisationnelles, sur la base d'échanges de bonnes pratiques,
  - o une communication ludique sur le terrain : buzz, apéros de chantier, vidéos meilleures pratiques,...

## **4. Les apports attendus d'Energissime aux expérimentations MARIE**

### **4.1 Des sites internet locaux à l'image des collectivités et intégrés au site Energissime**

Séduits par l'approche centrée sur les projets initiaux des particuliers, qui distingue le site [www.energissime.fr](http://www.energissime.fr) de la plupart des autres sites internet positionnés sur ce marché, et par sa fonction de centralisation de l'information sur les aspects techniques, financiers et réglementaires, les organisateurs du projet MARIE en PACA, en tout premier lieu le Conseil Régional et la CRMA, ont souhaité que puisse être mis en œuvre un site internet local par territoire, permettant d'utiliser les ressources du site Energissime national.

Cette demande a amené le CAH à réviser son cahier des charges pour la V2 du site national. En effet, dans la perspective d'un déploiement d'une offre Energissime à destination des collectivités, la possibilité de le voir afficher les couleurs de la collectivité locale, garante de neutralité et de ré-assurance vis-à-vis des particuliers, apparaît comme un atout majeur. Ces « mini-sites » doivent permettre aux territoires d'apporter toutes les informations complémentaires qu'elles jugeront utiles, notamment par rapport aux actions d'animation de proximité, tout en bénéficiant de la solidité du socle informatif d'Energissime national. Cf. Chapitre IV.

### **4.2 La mobilisation du CAH pour faciliter la conclusion de partenariats locaux**

Le CAH comprend dans son tour de table de nombreux acteurs porteurs d'offres B to B sur le marché de la rénovation énergétique. Afin de faciliter les prises de contacts par les animateurs du projet MARIE, le CAH a été sollicité afin qu'il mobilise certains de ces adhérents : les obligés Fioul (contact via Alliance Solution Fioul), les distributeurs du Groupe POINT.P (POINT.P Matériaux, Cédé, Brossette), des industriels proposant des offres d'isolation thermique par l'extérieur (Weber & Broutin), les acteurs de l'assurance (SMABTP et Verspieren).

### **4.3 Un retour d'expériences sur les opérations Energissime**

Par les échanges de terrain avec les acteurs de la filière rénovation, les opérations Energissime ont conduit à imaginer, à mettre en œuvre et à tester de nouveaux outils de communication et de mobilisation des entreprises. Le consortium MARIE sollicite le CAH afin de pouvoir bénéficier des enseignements des précédentes opérations. Cette forme de collaboration pourra se faire via une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage de la part de Batitrend.

### III – LES ACTIONS ENGAGEES POUR MOBILISER DE NOUVEAUX TERRITOIRES

---

#### 1. L'étude lancée par le CAH auprès des collectivités territoriales

A l'occasion du colloque « *Comprendre et maîtriser la dépense d'énergie dans les logements* » qui s'est tenu le 24 juillet 2012 à La Défense, co-organisé par le CAH avec le Plan Bâtiment Durable, le Président Roger Maquaire a annoncé le lancement par le Club d'une réflexion et d'une enquête en direction des collectivités territoriales afin de mieux cerner les conditions possibles de leur mobilisation pour aider à la rénovation énergétique des logements du secteur privé. Cette étude prépare la pérennisation de la démarche Energissime.

##### 1.1 Enjeux et objectifs

Par le biais de leur politique Habitat, avec une implication croissante sur le champ de la lutte contre la précarité énergétique, des programmes d'actions de leur Plan Climat Energie Territorial, les collectivités s'investissent de plus en plus dans les questions de maîtrise de l'énergie dans l'habitat. Toutefois, force est de constater qu'elles restent peu nombreuses à structurer des politiques en faveur de la maîtrise de l'énergie dans les logements privés hors cibles sociales via les programmes d'intervention de l'Anah (OPAH, PIG principalement). Les plans d'actions Habitat des PCET restent ainsi encore presque exclusivement ciblés sur le parc social. Les collectivités entretiennent en effet généralement d'étroites relations avec les bailleurs sociaux de leur territoire et elles ont depuis longtemps mis en œuvre des politiques incitatives pour orienter leurs programmes de construction comme de réhabilitation. Mais, face à la complexité et au caractère diffus du marché de l'amélioration de l'habitat privé, elles peuvent se trouver démunies pour élaborer et conduire des politiques opérationnelles efficaces.

L'enjeu est pourtant de taille :

- d'une part les réflexions du Plan Bâtiment Durable et du Gouvernement conduisent à leur accorder une place croissante dans les politiques de maîtrise de l'énergie dans le logement, avec l'organisation des « guichets uniques de la rénovation thermique »,
- d'autre part, les collectivités sont identifiées par les particuliers-maîtres d'ouvrage comme un acteur légitime, objectif et rassurant, à même de leur faciliter le passage à l'acte (voir les enseignements de l'étude « Mieux comprendre les besoins et les attentes des particuliers » en Annexe X).

**Les objectifs de l'étude** confiée à l'Observatoire National des Travaux et Services liés au Bâtiment et aux Travaux Publics (ONTSBTP) sont de :

- comprendre le positionnement des collectivités en matière de rénovation énergétique et de lutte contre la précarité énergétique : quel est selon elles leur rôle par rapport aux autres instances publiques, notamment l'Etat ?
- d'identifier le cas échéant les politiques et actions qu'elles mettent en place, les moyens mis en œuvre,...
- ... et les partenaires avec lesquels elles les conduisent,
- cerner leurs attentes et leurs besoins, que ce soit en termes de connaissance du marché et de ses acteurs, comme en termes de moyens,



- D'identifier les bénéfices attendues d'un investissement de leur part sur ce champ des politiques publiques (lutte contre la précarité énergétique, amélioration des conditions de vie et du pouvoir d'achat de leurs administrés, amélioration du bilan énergie et gaz à effet de serre du territoire, soutien de l'emploi local de la filière bâtiment,...).

## 1.2 Méthodologie

L'approche méthodologique diffère selon la taille de la collectivité :

- Pour les collectivités de moins de 5.000 habitants : recueil d'informations qualitatives et quantitatives par enquête téléphonique auprès des interlocuteurs dédiés à l'énergie et l'habitat, ou le maire lui-même,
- Intercommunalités : animation de tables rondes avec les représentants de la collectivité (comprenant nécessairement soit l' élu en charge de l'habitat, soit celui en charge de l'énergie), les acteurs du territoire (mobilisés par la collectivité), et des représentants des organisations professionnelles bâtiment (CAPEB ou FFB).

Ces tables rondes sont conçues comme des ateliers de travail aboutissant à l'élaboration d'un plan d'actions construit collectivement. Compte-tenu de l'implication nécessaire de la collectivité dans l'organisation et la mobilisation des partenaires, elles seront tenues sur des collectivités motivées pour le développement d'actions concrètes.

Plusieurs collectivités sont pressenties pour s'inscrire dans cette démarche : ville de Lambesc, Communauté d'Agglomération de Niort, ville de Tours, ville de Roissy, département de l'Essonne, Communauté d'Agglomération d'Annecy, Communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise.

La trame d'animation de ces groupes de travail figure en Annexe VIII.

## 1.3 Enseignements attendus pour le déploiement d'Energissime

Les résultats de cette étude montrent d'ores et déjà que les petites collectivités sont mal informées des dispositifs publics d'aide à la rénovation et de lutte contre les performances thermiques.

Cette étude a également permis de formaliser le schéma d'ateliers de réflexion permettant aux intercommunalités de taille importante de prendre en charge la problématique de la rénovation énergétique :

- les principales « idées reçues » concernant l'évolution énergétique du parc de logements privés ; elles structurent les débats, les comportements ou les arbitrages des acteurs en présence,
- les implications de ces croyances et les enjeux qui en découlent pour la filière,
- les pistes d'actions qui émergent collectivement.

Les conclusions de ces ateliers constitueront ainsi une clé de lecture précieuse pour apprécier l'adéquation de l'offre actuelle d'Energissime avec les objectifs des collectivités, ce qui permettra de la faire évoluer dans le sens d'une meilleure réponse aux attentes. Elles

permettront également d'identifier les points forts de la démarche pour les collectivités, points à mettre en avant dans les éléments de communication.

Enfin, ces groupes de travail sont un moyen d'entrer en contact avec des collectivités volontaires et de leur présenter Energissime, ce qui peut constituer un vecteur de diffusion de la démarche.

## **2. La présence du CAH dans les manifestations « Energie » à destination des collectivités locales**

Afin de faire connaître la démarche Energissime auprès des collectivités, ses enseignements et ses apports, le CAH va participer aux prochaines Assises de l'Energie fin janvier à Grenoble. Il se positionne également pour participer à l' « Ecocity World Summit » qui aura lieu à Nantes en septembre 2013.

**EVOLUTION DU SITE INTERNET  
DE LA V.1 A LA V.2**

# I - AMELIORATION DE L'ERGONOMIE ET DE LA NAVIGATION DE LA V.1

L'étude d'évaluation du site menée par Thierry Chanchorle Conseil a pointé un certain nombre d'améliorations fonctionnelles à engager afin de faciliter et de fluidifier la navigation sur le site.

L'ensemble de ces améliorations ont été finalisées en septembre 2012.

## 1. Le renforcement de la fonction de guide pratique pour les particuliers

Constat	Evolution
A partir de la rubrique « Vos envies », de nombreux liens vers « Solutions Techniques » sont proposés, mais ils ne s'ouvrent pas nécessairement dans une nouvelle page. Lorsque l'internaute revient aux outils de dialogue, il revient alors au début du questionnement.	Ouverture systématique des pages mises en liens dans les outils de dialogue dans une nouvelle fenêtre qui se superpose à celle de dialogue.
Les pages « Solutions Techniques » contiennent de nombreuses ressources d'où la tentation de les imprimer. Mais l'impression des pages n'est pas optimisée	Optimisation des feuilles de style d'impression.
Après un certain temps de navigation, les internautes éprouvent des difficultés à repérer les rubriques déjà consultées.	Mise en évidence des liens déjà visité dans les contenus et dans le menu.
Les particuliers les plus compétents en matière de travaux souhaitent que le site propose plus de liens vers des ressources externes pour approfondir certains sujets. Mais la présence de liens externes pose la question de la validité dans le temps de ceux-ci.	Mise en place d'un mécanisme de vérification de la validité des liens externes figurant dans le site.

## 2. L'amélioration de la navigation et du confort de lecture

Constat	Evolution
Le menu ne propose que le deuxième niveau de navigation. Pour atteindre le 3 <sup>ème</sup> , il est nécessaire de passer par une page de sommaire intermédiaire présentant le rubricage de 3 <sup>ème</sup> niveau, et donc l'accès aux pages de contenus. Cette configuration ralentit l'accès aux pages de contenus en ajoutant un clic et s'avère particulièrement dommageable pour la rubrique « Solutions Techniques ».	Modification du menu afin de permettre l'ajout d'éléments dans les sous-menus et l'affichage d'un troisième niveau de navigation. → Diminution du nombre de clics.
Une police de petite taille, occasionnant un certain inconfort.	Augmentation de la taille de police.
Des pages de contenus parfois longues sans fonction de navigation interne.	Ajout d'un sommaire de navigation interne à certaines pages, et toujours visible.
Une mise en forme de tableau inélégante et nuisant même à la lecture d'un contenu pourtant jugé très précieux.	Habillage des tableaux.

## II - VERS LA V.2, FUTUR SITE NATIONAL

---

### **1. Constats à l'origine de ce changement d'échelle et orientations**

Suite à l'évaluation du site conduite auprès de particuliers et de professionnels du bâtiment, il apparaissait que celui-ci suscitait **une adhésion de la part des deux cibles, y compris en dehors des territoires concernés par une animation locale.**

La proposition a donc été faite de faire évoluer le site, pour le faire passer d'un outil support d'une démarche locale à un outil national. Le comité de pilotage de mars 2012 a validé l'intérêt d'une telle évolution et les grandes lignes devant présider au nécessaire travail d'amélioration et d'enrichissement (cf. « Rapport d'avancement au 30 janvier »).

Les principales modifications de positionnement proposées consistaient :

- à différencier les échelles de discours : un site national / des sites locaux,
- à créer en complément d'une entrée « Particuliers » une entrée « Professionnels », ces derniers étant demandeurs d'informations qui leur soient dédiées.

En termes de contenus, les orientations stratégiques suivantes ont été prises :

- renvoyer clairement vers des annuaires d'entreprises en s'appuyant sur les signes de qualité « Reconnu Grenelle Environnement »,
- compléter les informations sur les solutions techniques par des indications de fourchettes de prix, en se référant à des sources reconnues telles que l'Anah ou Promodul.

**Le Conseil d'Administration du Club de l'Amélioration de l'Habitat du 5 juin 2012 a entériné la décision d'évoluer vers un site national.** Il permettra de répondre au besoin d'un site faisant consensus entre les grands acteurs de la filière afin de limiter les dissonances de discours qui nuisent au développement du marché de l'amélioration thermique.

Le travail engagé pour faire d'Energissime un guide pratique complet pour les particuliers apparaît conséquent, avec un grand nombre de contenus à construire et à valider, notamment avec les énergéticiens. La décision de construire également un espace dédié aux professionnels ouvre aussi un chantier important, qui devra en outre veiller à s'inscrire en complémentarité avec e-nergieBAT, outil du CAH dédié aux professionnels.

L'option d'engager dans un premier temps le travail de consolidation de la partie « grand public », avant d'avancer sur l'espace « professionnels » a été débattue et validée à l'occasion du comité de pilotage du 12 septembre.

Une fois les améliorations de fond et de forme apportées sur cet espace, le site fera l'objet d'un travail de référencement afin d'améliorer sa visibilité sur les principaux moteurs de recherche, et donc sa fréquentation et sa notoriété.

Le travail de conception et de réalisation de l'espace « Professionnels » ne devrait donc s'engager que courant 2013, avec des orientations qui restent à affiner. Une réflexion doit en effet être engagée en amont sur les ressources et expertises à mobiliser pour s'adresser à la cible des professionnels, en attente d'informations sur l'évolution du cadre réglementaire, mais aussi d'outils leur permettant d'appuyer leurs démarches commerciales vis-à-vis des particuliers.

Le cahier des charges pour l'évolution du site internet figure en Annexe IX.

## **2. La recherche d'un consensus avec les énergéticiens en amont du lancement national**

La recherche d'un consensus avec les acteurs de la filière suppose que le discours véhiculé par le site sur les différentes sources d'énergie convient à l'ensemble des fournisseurs d'énergie présents au sein du CAH (EDF, GDF-Suez, Alliance Solutions Fioul,...).

Une démarche systématique d'échanges a donc été engagée afin de :

- compléter les discours techniques, et informations relatives aux solutions performantes, signes de qualité des produits, matériaux et entreprises propres à chaque filière,
- identifier les principaux messages qui, au-delà des enjeux concurrentiels, font consensus parmi les experts afin que le site les relaie et les vulgarise. Il s'agit là encore de réduire le sentiment de « cacophonie » exprimé par les clients finaux.

Des itérations ont donc été menées sur les contenus initiaux avec :

- Promotelec,
- EDF,
- GDF-Suez,
- Alliance Solutions Fioul.

Au-delà du débat sur les mérites respectifs des diverses sources d'énergie, ces échanges ont conduit à envisager des enrichissements de contenus qui n'avaient pas été envisagés initialement, comme par exemple une rubrique sur le confort thermique ou les systèmes multi-énergie, ce qui montre bien la posture constructive des membres du CAH à l'égard du site.

## **3. L'intégration à la V.2 de minisites locaux**

Le passage du site à un contenu informatif de portée nationale a posé la question du support Web aux opérations locales Energissime.

Après de multiples échanges et chiffrage de solutions avec la Web Agency Churchill, la solution retenue a consisté à utiliser les fonctionnalités « multi-sites » de Typo 3, langage de développement d'Energissime, pour créer des minisites intégrés qui permettent :

- aux minisites locaux de pouvoir accéder à l'ensemble de la richesse informative et de méthode (rubrique « Vos envies ») du site national,
- de personnaliser l'image du site aux couleurs de la collectivité porteuse de l'opération : le bandeau supérieur du site, présent sur l'ensemble des pages, peut être modifié pour y intégrer le logo de la collectivité, un visuel évocateur du territoire et, le cas échéant, la dénomination locale de l'opération. Le logo et l'accroche d'Energissime reste toutefois nécessairement présent sur ce bandeau,
- d'offrir aux collectivités des espaces leur permettant de mettre en ligne leurs contenus locaux : partenaires de l'opération, agenda des événements locaux,....
- et même d'ajouter aux sites des rubriques ou sous-rubriques spécifiques si elles le souhaitent.

Exemple : dans le cadre du projet MARIE, les porteurs de l'opération ont souhaité ajouter à la rubrique « Vos envies » une nouvelle entrée « Faire une rénovation écologique et saine », de façon à mettre à disposition des internautes l'outil réalisé par Bâtiment Durable Méditerranéens (BDM), qui permet, au-delà de la composante énergétique du projet, de guider les propriétaires vers une rénovation durable.

La gestion de ces espaces se fait par un ou plusieurs administrateurs locaux. Les droits d'administration qui leur sont accordés se limitent strictement aux contenus locaux : ils ne peuvent en aucun cas intervenir sur le noyau informatif national.

Afin de répondre à la sollicitation des porteurs du projet MARIE en région PACA, le travail de conception s'est engagé sur les minisites dédiés à chacun des deux sites pilotes de l'opération. Ils seront mis en ligne sur les adresses suivantes :

- <http://www.recover-plus-a-frejus.energissime.fr/>
- <http://www.recover-plus-en-pays-dignoies.energissime.fr/>

#### **4. L'enrichissement des contenus informatifs de l'accès grand public**


La page d'accueil sera revue, en soulignant la fonction de guide pratique grâce à une nouvelle accroche associée au logo. L'émetteur du site, gage de neutralité sera aussi mieux valorisé, avec un encadré en bas de page présentant le CAH.

Elle mettra par ailleurs en valeur sous forme d'encadré, à la fois la méthode d'approche des besoins de « Vos envies », mais également l'accès aux annuaires de professionnels « Reconnu Grenelle Environnement ».

Le menu principal connaîtra quelques modifications majeures :

- Disparition de la rubrique « Près de chez vous », et « Qui sommes-nous ? »
- Création de deux nouvelles rubriques : « Lieux de conseil » et « Vos professionnels »


**Page d'accueil Particuliers du site « national »**



**Energissime** *Un guide pratique du Club de l'Amélioration de l'Habitat*

Accueil | Vos envies | Solutions techniques | Informations pratiques | Lieux de conseil | Vos professionnels

<p><b>Vos envies</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Profiter de vos travaux pour faire des économies d'énergie</li> <li>▪ Augmenter votre confort</li> <li>▪ Réduire vos consommations d'énergie</li> </ul>	<p><b>Annuaire de professionnels</b></p> <p>« Reconnu Grenelle Environnement »</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="http://www.eco-artisan.net">www.eco-artisan.net</a></li> <li>▪ <a href="http://www.performance-energetique.lebatiment.fr">www.performance-energetique.lebatiment.fr</a></li> <li>▪ Quali....</li> </ul>
<p><b>Histoires de travaux</b> (Point de vue des particuliers)</p>	<p><b>Actualités</b></p> <p>Sur les aides financières, la réglementation ou les nouvelles solutions</p>

 **Présentation du Club de l'Amélioration de l'Habitat**

20

Les attentes pointées par l'évaluation et les suggestions des fournisseurs d'énergie membres du CAH ont conduit à élaborer le schéma de toute une série de nouveaux contenus qui sont en cours d'élaboration ou de finalisation.

### 5.1 Enrichissement de la rubrique « Solutions Techniques »

#### ✓ **Sur les matériaux d'isolation (conventionnel et bio-sourcés) :**

- une page de présentation avec mention des différentes certifications dont ils bénéficient ou pas (exemple : ACERMI), les précautions de mise en œuvre...
- un tableau comparatif.

#### ✓ **Sur les systèmes de chauffage et de production d'eau chaude :**

- enrichissement des informations sur le chauffage électrique, notamment les différents types d'émetteurs (inertie, accumulation,...) et les systèmes de pilotage »,
- des contenus supplémentaires sur le chauffage au bois, notamment sur l'évacuation des produits de combustion,...
- l'introduction de la présentation des systèmes hybrides ou multi-énergies (par exemple chaudière en relève de PAC,...)
- présentation du chauffage solaire.

#### ✓ **Sur le confort :**

- création d'un contenu sur le confort thermique, de façon à en présenter les grands paramètres entrant en jeu (effet paroi froide, vitesse de circulation de l'air,...),
- création d'un contenu sur la qualité de l'air intérieur.

### 5.2 Enrichissement de la rubrique « informations pratiques »

#### ✓ **Enrichissement de la sous-rubrique « aides financières » avec :**

- l'ajout d'une page sur les « Certificats d'Economie d'Energie » : depuis la création du site, une communication grand public sur ce mécanisme s'est mise en place, notamment impulsée par la grande distribution devenue obligée via la distribution de carburant. Mécanisme financier auparavant méconnus des particuliers, il a désormais acquis une certaine notoriété.
- les « primes à la casse » labellisée par l'Etat gagneront également à être présentées.

#### ✓ **Création d'une sous-rubrique « Prix et efficacité des travaux »**

Y seront indiqués des fourchettes de prix posés, qui, suite aux décisions du comité de pilotage de mars 2012, s'appuieront sur les prix donnés par l'Anah et par Promodul. Les temps de retour sur investissement seront également



développés, avec les précautions nécessaires à une bonne appréhension de cette notion (temps dépendant directement des prix de l'énergie). Il sera également utile d'évoquer l'aspect de valorisation patrimoniale induite par une meilleure performance thermique (notion de valeur verte).

✓ **Création d'une sous-rubrique « Diagnostic de performance énergétique »**

Il s'agit d'en exposer les apports, notamment avec la réforme en cours visant à le rendre plus fiable, d'orienter vers les professionnels habilités à le réaliser.

✓ **Enrichissement de la sous-rubrique « Labels et certifications »**, avec un plus grand nombre de signe de qualité traité pour les produits et les travaux.

### 5.3 Création d'une rubrique « Lieux de conseils »

De nombreux lieux, structures et offres de services en matière de rénovation énergétique existent mais ils ne sont pas toujours connus du grand public, qui ignore par ailleurs les conditions pour avoir accès à ces services, s'ils sont ou non payants, et le type de structures qui les proposent.

Il s'agira de répertorier ces différents services, leurs modalités et leurs apports pour les propriétaires. En première approche, on peut citer les lieux et services suivants :

- le DPE,
- les conseils des Espaces Infos Energie (gratuit mais sans visite sur place), ou les Agences locales de l'Energie,
- les services des structures telles que Pact, H&D,... (variable selon les territoires, pouvant inclure un diagnostic sur place si propriétaire éligible aux aides de l'Anah,...)
- les prestations d'accompagnement proposées par les fournisseurs d'énergie, principalement EDF et GDF-Suez,
- les maîtres d'œuvre : architectes et surtout bureaux d'études thermiques,
- les négociants en matériaux : informations sur les équipements et matériels,...

### 5.4 Création d'une rubrique « Vos professionnels »

Elle contiendra trois sous-rubriques :

- « Evaluation de la performance énergétique » : il s'agira de présenter le Diagnostic de Performance Energétique avec renvoi vers la rubrique dédiée d'« Informations Pratiques », mais aussi les évaluations thermiques proposées par les Eco Artisans ou les Pros de la Performance Energétique, et également disponibles via des outils en ligne tels qu'EQTOR (Anah) ou la Boîte A Outils (Promodul),... Les études ou audits énergétiques, plus poussé(e)s, réalisé(e)s par des bureaux d'études seront également mentionné(e)s.
- « Conseils pour le choix d'un professionnel » : mention des précautions de bon sens, mais encore pas toujours suivies par les particuliers (demande de plusieurs

devis, vérification de la couverture par l'assurance décennale,...). Pour certains travaux un peu particuliers (on pense notamment à la ventilation), on précisera vers quels corps de métiers s'orienter. Des éléments de méthode sur l'analyse des devis pourront également être exposés.

- « Les professionnels Reconnus Grenelle Environnement » : reprise de la page figurant actuellement dans Informations Pratiques / Labels et Certifications / Professionnels, avec explication des différents signes de qualité permettant l'octroi de cette mention.

## **5. L'optimisation du référencement**

Jusqu'à présent, aucun effort spécifique de référencement n'avait été engagé sur le site Energissime, sa notoriété étant avant tout portée par la communication engagée localement sur les territoires portant des opérations.

En parallèle au développement de la V.2, un travail d'optimisation du référencement naturel est engagé. Le référencement naturel exclut l'achat de mots clés auprès des principaux moteurs de recherche, pratique désormais courante. Il consiste en l'optimisation technique et éditoriale du site, par un travail fin et détaillé autour des mots clés. Ces mots clés, identifiés comme pertinents pour chacune des pages du site, doivent être :

- pertinents pour le public visé,
- en accord avec le message du site,
- recherchés de façon concrète sur les moteurs de recherche,
- raisonnablement concurrentiels, de façon à pouvoir sortir dans les premières pages de résultats.

Du fait de la diversité des contenus du site, notamment dans la rubrique Solutions techniques, le premier travail de repérage des mots conduit à sélectionner, puis à affecter aux pages du sites une liste primaire comprenant 8. 000 expressions et mots clés.

**REPONDRE AUX BESOINS DES ACTEURS EN  
CONTACT AVEC LES PARTICULIERS EN  
MATIERE DE COMPREHENSION DES  
ATTENTES ET D'ARGUMENTATION**

# **I – LES CONSTATS A L'ORIGINE DE LA DEMARCHE**

## **1. Une nouvelle ambition pour les opérations locales : dynamiser le marché local de la rénovation thermique**

Tout comme les expérimentations initiales conduites à Lorient et Azay-le-Rideau, les retours des nouvelles opérations locales Energissime révèlent une difficulté à associer les acteurs économiques de la filière (négoce, entreprises et artisans du bâtiment, maîtres d'œuvre) avec une démarche qui ne viserait qu'à informer et conseiller les particuliers porteurs de projets.

Afin que ces derniers se mobilisent pleinement, ils doivent percevoir un retour concret de leur engagement, et ceci, en tout premier lieu par des perspectives d'accroissement de leur chiffre d'affaires. Les opérations locales doivent donc devenir des leviers pour une stimulation quantitative (plus de passages à l'acte de la part des particuliers) et qualitative (des projets de travaux plus ambitieux) de la demande.

L'amélioration du dialogue entre particuliers donneurs d'ordre et professionnels constituait déjà un levier certain pour une amélioration de la qualité des projets de rénovation thermique. Mais Energissime doit désormais pouvoir appuyer l'effort de ses relais locaux (Espaces Infos Energie ou Agences Locales de l'Energie, négociants en équipements et matériaux) et des professionnels locaux investis dans la démarche pour convaincre les propriétaires de passer à l'acte ou de réaliser des travaux plus ambitieux qu'initialement prévus.

Ce nouvel objectif est de plus à même de répondre au nouvel enjeu relatif à la rénovation thermique auquel les collectivités locales entendent désormais répondre en cette période de crise économique : le soutien à l'activité économique et à l'emploi local.

## **2. Un besoin exprimé par les acteurs en contact avec les propriétaires : mieux comprendre les attentes pour adapter l'argumentation**

L'ensemble des professionnels en contact avec les particuliers ont exprimé, dans le cadre des échanges provoqués par les opérations locales, des difficultés à percevoir les motivations à l'œuvre chez un particulier et des leviers à actionner pour favoriser la commande de travaux efficaces. Pour autant, ils ressentent la nécessité d'orienter différemment, le plus tôt possible, leurs discours, conseils et/ou propositions de façon à faciliter le passage à l'acte ou conduire à des projets plus complets.

Les bénéfices attendus par un propriétaire à la réalisation de travaux de rénovation thermique sont de différentes natures, et ils conditionnent en partie le type de travaux qu'ils seront prêts à engager :

- diminution des factures énergétiques : limités à cette seule motivation, seuls les travaux présentant des temps de retour sur investissement courts s'avèrent adaptés (régulation-programmation, remplacement d'une chaudière ancienne, isolation des combles perdus principalement),

- augmentation du confort, qui peut ouvrir la voie à des travaux d'isolation des murs ou de combles aménagés, qui atteignent leur « rentabilité » sur un temps plus longs,
- motivation environnementale : participer à son échelle à la protection de l'environnement,
- motivation patrimoniale : la qualité thermique comme vecteur de valorisation de son logement, avec une attente de plus-value à la revente...

## II - L'ETUDE « MIEUX COMPRENDRE LES BESOINS ET ATTENTES DES PARTICULIERS »

---

Partant des interrogations des professionnels sur la manière de conduire le dialogue avec les particuliers envisageant des travaux de rénovation et afin de pouvoir positionner plus solidement l'avenir de la démarche Energissime, le CAH a demandé à Thierry Chanchorle Conseil une investigation spécifique des besoins et des attentes des particuliers.

### 1. Objectifs et méthode

#### 1.1 Objectifs

Il s'agissait de :

- mieux cerner la demande de travaux de rénovation relatifs à la performance thermique
- de dégager une segmentation pertinente, et, idéalement, opérationnelle pour les acteurs de l'information, du conseil et de l'offre de travaux,
- et aussi d'identifier les axes les plus pertinents pour les acteurs publics et la filière du bâtiment, pour concevoir et orienter leurs actions de dynamisation de la demande, en réponse directe à la nouvelle ambition d'Energissime.

#### 1.2 La cible et l'échantillon

45 entretiens individuels approfondis d'une durée de 1h30 à 2 h ont été réalisés au domicile des interviewés, présentant les caractéristiques suivantes :

- propriétaires occupants de maisons individuelles construites avant 1988, en résidence principale
- ayant réalisé des travaux de rénovation confiés à des professionnels, ou en projetant,
- et présentant pour le marché de l'amélioration thermique un potentiel de croissance à moyen et long terme : ceux des quintiles de revenus 2 et 3.

L'échantillon s'est réparti de la façon suivante :

- critères socio-démographiques et professionnels répartis
- revenu net mensuel du foyer : 30 personnes de 3 000 à 5 000 euros, et 15 personnes de 5 000 à 10 000 euros
- 1/3 en région Parisienne, 1/3 en région Lyonnaise et 1/3 en région Nantaise
- Zones d'habitat urbaines et rurales
- 31 maisons construites entre 1945 et 1988, 7 entre 88 et 2002, 7 avant 45
- Diversité des sources d'énergie de chauffage
- Diversité des travaux réalisés / projetés
- La moitié ayant réalisé ces travaux suite à une défaillance ou vétusté d'un équipement ou d'une partie de la maison, l'autre moitié à l'occasion d'une rénovation ou d'un agrandissement de surface.

### 1.3 Les thèmes abordés au cours des entretiens

- L'interviewé, son foyer, son mode de vie et de consommation, sa sensibilité environnementale....
- La maison à l'origine : description, motivations à l'achat, caractéristiques générales et thermiques
- Travaux de rénovation thermiques réalisés depuis l'acquisition : chronologie, motivation, satisfaction
- Déroulement détaillé des travaux de 2010 et 2011 et des projets 2012, avec pour chacun : motivation, circonstances, résultat recherché
- Déroulement du processus, difficultés rencontrées, satisfactions aux différents niveaux : choix des professionnels, informations et conseils mobilisés, financement (crédit, aides), solution adoptée, déroulement des travaux proprement dits et résultat
- Analyse critique du résultat, état thermique perçu de la maison, intentions pour l'avenir
- Attentes : dispositif ou facteurs qui auraient facilité ou faciliteraient à l'avenir la réalisation de travaux performants

## 2. Les enseignements transversaux

### 2.1 L'amélioration thermique constitue une base de motivation partagée, mais rarement un objectif en soi

**Tous les propriétaires interrogés ont ressenti** à un ou plusieurs moment (s) de leur parcours résidentiel **le besoin de réaliser des travaux d'amélioration thermique** :

- motivés a minima par la recherche gains de confort et d'économie financière
- et en arrière-plan, plus ou moins encouragés ou influencés par une sensibilité à la nécessité de réduire la consommation d'énergie globale.

**La qualité thermique de la maison s'appréhende au travers de la dépense énergétique et du confort. Elle est perçue comme une composante de la valeur de la maison, mais qui vient dans un second temps par rapport à d'autres critères de premier ordre** : la surface, l'emplacement, l'état des structures et des réseaux, l'état général...

**La recherche de performance thermique constitue rarement un objectif des propriétaires. Le résultat recherché est généralement la résolution d'un problème** ressenti, évalué sur des critères subjectifs et personnels. Plusieurs raisons à ce constat :

- la « culture thermique » des propriétaires est très inégale. La notion de « performance thermique » ou « énergétique » reste, au mieux, abstraite, et parfois dénuée de tout sens opérationnel, pour la plupart des propriétaires, qui manquent de référent pour se la représenter et pour l'évaluer. Ils ne savent pas quels travaux font réellement la différence en ce domaine,
- rien ne permet de fonder à leurs yeux une véritable différenciation entre les valeurs intermédiaires, C, D, E, ou F des étiquettes énergie du DPE,
- l'idée d'une maison « thermiquement performante » se heurte aux représentations associées aux maisons construites jusqu'aux années 90, qui seraient par nature,

énergivores, donc inaméliorables au-delà d'un certain seuil (ou à des coûts prohibitifs). Les particuliers ignorent quel niveau ils peuvent viser et atteindre.

## 2.2 La perception de l'offre

Les propriétaires perçoivent l'existence d'offres diversifiées, évolutives, voire innovantes sur certains secteurs, aussi bien sur le plan des équipements, matériaux, technologies et énergies, que sur le plan des prestataires.

**Mais ces offres ne sont pas encore structurées d'une façon qui permettrait d'organiser leur demande, de faire la pédagogie des travaux, de leur hiérarchie, de leur rentabilité,** et en amont celle de l'objectif poursuivi :

- les différentes offres sont inégalement structurées, accessibles, attractives.
- les discours des différents acteurs (pouvoirs publics, offreurs, médias..) contribuent à la notoriété globale de la préoccupation thermique et à celle de certaines offres, mais pas à la pédagogie des travaux.

## 2.3 Les facteurs favorables à la réalisation de travaux pertinents

L'analyse des parcours des interviewés montre que les travaux d'amélioration thermique les plus pertinents et complets sont réalisés par des propriétaires qui sont dotés d'un « capital » de moyens et de compétences important, qu'ils peuvent mobiliser face à la complexité des situations et de l'offre actuelle, pour trouver les bonnes réponses :

- moyens et compétences financières : budget plus important, meilleure utilisation des aides et des crédits
- capital « culturel » : formation technique, culture acquise à l'expérience, bonne compréhension de la problématique énergétique et anticipation des évolutions futures.

Le besoin d'aide au diagnostic et à la réalisation est réel, mais il ne parvient pas toujours à s'exprimer. L'offre actuelle de conseils, bilans et diagnostic doit trouver sa crédibilité :

- elle apparaît encore floue : multitudes d'acteurs, dénominations, méthodes, niveaux de prestations et de prix,
- le DPE est associé par les propriétaires à l'arsenal des diagnostics obligatoires et sa crédibilité en pâtit. Il est perçu comme une « sanction » mais pas comme une aide à l'amélioration thermique,
- les freins à la réalisation d'un bilan sont nombreux : incompréhension de leur utilité, des critères, crainte de découvrir de nouveaux problèmes, d'être « mal noté » ou de devoir réaliser des travaux non choisis...

Pourtant l'étude confirme l'efficacité des diagnostics pour stimuler les travaux : c'est souvent un bilan réussi qui est à l'origine des dynamiques de travaux les plus positives, et à l'issue des entretiens, la totalité des propriétaires ou presque constate l'intérêt qu'aurait eu pour eux, en amont, un diagnostic assorti de conseils de réalisation.

***Faire progresser le marché, passe ainsi par la construction et la structuration de l'offre de rénovation thermique,*** notamment en communiquant sur les composantes et les bénéfiques tangibles de la performance thermique, la hiérarchie/chronologie des travaux, des questions à se poser.

*>> Le site Energissime voit sa pertinence confirmée : il permet de rendre plus accessible l'ensemble de l'information en la rassemblant*



**L'importance capitale du conseil des artisans ressort fortement.** Ce sont des interlocuteurs écoutés dès lors qu'une relation de confiance est créée. Ils ont accès facilement aux propriétaires, mais craignent, à raison, de se voir suspectés de vouloir forcer la vente dès lors qu'ils adoptent une posture de conseil global. Il faut donc les aider à s'approprier une démarche de conseil élargie, qui ne les mette pas en porte à faux par rapport à leur client : accréditations, partenariats autour d'opérations locales, outils de communication et d'information...

*>> La facilitation de la prescription du site Energissime par le biais d'un document de communication ad hoc (déployé lors de la rencontre de septembre à Lorient) entrainé dans cette logique.*

L'étude révèle, pour la première fois de manière aussi claire, **une forte attente des propriétaires vis-à-vis des collectivités territoriales** qui ne figurait pas au nombre des hypothèses initiales de la recherche-développement « Energissime » : les collectivités sont perçues comme naturellement appelées à protéger leurs administrés contre toutes sortes de risques et notamment contre le risque d'explosion des prix de l'énergie. Elles sont également perçues comme responsables de la qualité du patrimoine bâti et protectrices contre les menaces qui pourraient détériorer sa valeur ou son image. Elles semblent être le partenaire le mieux à même de connaître les besoins locaux suivant les spécificités locales des types d'habitat, de choisir et d'accréditer des partenaires, et de s'impliquer dans des aides ciblées et adaptées.

**Les propriétaires ont fréquemment suggéré un schéma d'intervention du type :**

- Bilan réalisé par un acteur spécialisé (neutre commercialement et compétent)
- Un accompagnement du propriétaire pour lui permettre de situer les travaux qui auront le meilleur rapport investissement /bénéfice,
- Au sein d'une opération mise en place par ou avec une collectivité territoriale, qui propose :
  - o Une aide au bilan (prise en charge partielle ou complète),
  - o Des lieux/occasions d'information sur le thème (salon),
  - o Une aide à l'identification des professionnels (accréditation? Partenaires de l'opération?),
  - o Une aide au financement (information sur les aides, aide au montage, + aides spécifiques si réalisation des travaux conseillés).

*>> Les enseignements de cette étude, en plus de renforcer les attendus de l'ensemble de la démarche Energissime (un site internet + des opérations locales en appui avec les collectivités) produisent les éléments de connaissance susceptibles de :*

- *fonder des actions de formation des professionnels à l'écoute des attentes et des besoins des particuliers*
- *sensibiliser les collectivités aux attentes émergentes de leurs administrés en matière de rénovation thermique des logements.*

*>> Ils ont également guidé la réflexion sur les nouveaux contenus à produire pour la V.2 du site et sur le développement des outils à déployer dans les opérations locales.*

La synthèse de cette étude figure en Annexe X.

### **3. Les facteurs influençant les logiques de travaux**

<b>Les facteurs d'influence</b>	<b>Ce qu'ils déterminent</b>
<b>Les facteurs objectifs liés à la maison :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'état de la maison, son ancienneté</li><li>- Son état général et thermique à l'acquisition</li><li>- Les améliorations déjà réalisées</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Les problèmes à résoudre,</li><li>- Les potentialités et contraintes</li></ul>
<b>Les enjeux associés à la maison et à sa rénovation thermique :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le statut de la maison dans le parcours résidentiel du propriétaire et la place dans son cycle de vie</li><li>- La sensibilité environnementale</li></ul>	Le résultat recherché, les ambitions initiales, l'objectif global assigné aux travaux
<b>Le capital de moyens et de compétence mobilisable par le propriétaire, pour analyser le problème et le résoudre de façon satisfaisante et thermiquement performante :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Les moyens financiers</li><li>- La compétence en matière de travaux thermiques</li><li>- La relation aux professionnels</li></ul>	Les parcours de travaux, les résultats obtenus, l'enclenchement ou non d'une « dynamique d'amélioration »

Ces facteurs influencent à la fois l'objectif recherché par les travaux et la façon de les réaliser, aboutissant à une grande hétérogénéité des parcours, des résultats et des niveaux de satisfaction des propriétaires. Ils agissent sur l'intérêt du propriétaire pour le sujet, sa compréhension du problème à résoudre, le résultat recherché, la relation aux professionnels, à l'information, au conseil, la capacité à se repérer dans l'offre, l'attractivité de nouvelles technologies....

La grande variété de facteurs d'influence ne permet pas de dégager une véritable segmentation des propriétaires par rapport à l'amélioration thermique.

Ils déterminent en revanche une multitude de parcours de travaux, que les résultats de l'étude ont permis d'ordonner selon deux axes structurants.

Pour outiller les acteurs en situation d'information et de conseil, il convient de leur donner les moyens d'identifier la logique dans laquelle se trouve le particulier, et les argumentations ou services à proposer pour le faire passer dans une logique plus propice à la réalisation de travaux pertinents.

## **4. Les axes structurant les logiques de travaux**

Deux dimensions permettent d'organiser la diversité constatée des parcours de travaux de propriétaires et d'identifier cinq logiques de travaux.

### **4.1 Le niveau et le type d'implication dans la réflexion sur le thermique**

Du plus basique au plus impliqué

#### **✓ Implication négative, désimplication**

L'importance de la qualité thermique de la maison, et celle de ses bénéfices sont niées, ou reléguées à l'arrière-plan, derrière d'autres priorités ou par dépit de ne pas réussir à trouver une solution adaptée.

#### **✓ Implication basique, ou sélective**

Il s'agit pour le propriétaire de résoudre un problème, qu'il s'agisse de confort, d'entretien, de réduction de sa facture ou de maîtrise de sa consommation. Il met en œuvre des travaux dans ce but et s'y tient. Il s'estime satisfait lorsque le problème qu'il a identifié est résolu : confort satisfaisant, inconvénients disparus, facture en baisse, consommation contrôlée.

#### **✓ Implication forte, globale :**

La qualité thermique de la maison constitue en soi une finalité, un facteur de valeur ajoutée à la maison. Et parfois un centre d'intérêt. La réflexion va au-delà des différents problèmes identifiés ou ressentis. L'approche est plus globale et mieux informée, soit du fait de l'intérêt du propriétaire et la compétence qu'il a développée, soit du fait du conseil de professionnels : artisans, entreprises, architectes, ou encore offreurs de bilans.

### **4.1 Le résultat recherché en priorité par les travaux**

#### **✓ La dominante « Confort et économie »**

Les travaux sont guidés par la volonté pragmatique de résoudre un problème et la poursuite des bénéfices personnels de l'amélioration thermique, où la dimension environnementale joue peu sinon a posteriori, à titre de gratification («et en plus c'est bon pour la planète, mais je dois reconnaître que je ne l'ai pas fait pour ça »)

#### **✓ Dominante « Maîtrise de la consommation »**

Un objectif plus global, qui n'exclut pas les bénéfices personnels mais se construit avant tout autour de la problématique de l'énergie.

La volonté de ne pas gaspiller, d'éviter les pertes, se fonde dans une réflexion élargie sur cette question : souci de l'intérêt général plus présent, une sensibilité plus forte à l'impact de la consommation sur l'environnement, et une meilleure connaissance de la problématique énergétique de demain. Elle s'accompagne de la volonté de mettre sa maison en conformité avec les exigences de son époque.

## **5. Cinq logiques de travaux**

Ces deux dimensions permettent de décrire 5 logiques guidant les travaux, de la moins à la plus impliquée vis à vis du thermique :

### **5.1 La distanciation**

L'importance de la qualité thermique est niée ou reléguée au second plan, ou bien le propriétaire est dans une posture de résignation face à un enjeu perçu comme insoluble. Dans tous les cas, le comportement des propriétaires se caractérise par l'inertie. Les travaux qu'ils réalisent ne concernent la thermique que pour remédier à des pannes ou à des déficits trop importants.

### **5.2 L'amélioration et l'entretien au coup par coup**

Dans cette logique pragmatique, « l'amélioration thermique » de la maison ne constitue pas une finalité. Les travaux réalisés visent à résoudre un ou des problèmes de confort, et à réduire la facture : froid, « fuites » de chaleur, inconfort, facture trop élevée ou encore vétusté, panne, mauvais fonctionnement...

Ces problèmes peuvent être identifiés et résolus au fur et à mesure de leur perception par les propriétaires, ou dans le cas d'une rénovation importante, être inscrits dans la logique globale de celle-ci (planifiés ou au fil du temps, pièce par pièce...). Le résultat recherché est la résolution du problème, mais sans recherche de valeur ajoutée, et pour le meilleur coût.

Il est évalué sur des critères subjectifs, à l'aune de sa propre perception ou évaluation, sans prise en compte de critères plus « normés » ou élaborés.

### **5.3 La recherche de confort à valeur ajoutée**

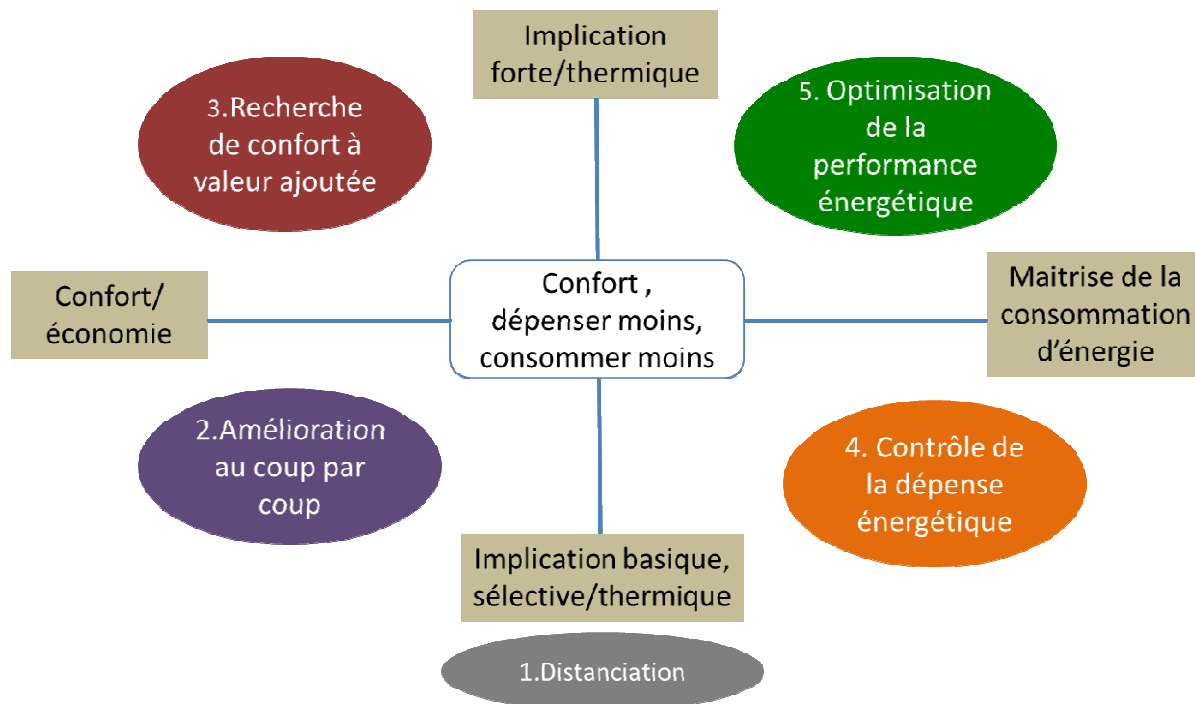
La « qualité thermique » de la maison est considérée par le propriétaire comme décisive dans la construction de la valeur de sa maison. Il peut s'agir d'une valeur financière (perspective de revente avec plus-value), d'une valeur patrimoniale (capitaliser, transmettre à ses enfants), d'une valeur statutaire (conformité à un standing, un statut social), d'une valeur affective et d'agrément (une maison protectrice, qui offre le meilleur pour sa famille).

### **5.4 Le contrôle de la dépense énergétique**

Le propriétaire cherche ici à limiter le gaspillage, les déperditions, ce besoin étant lié soit à sa personnalité « rationnelle », soit à son éducation qui lui rendent cette forme de dépense gratuite insupportable, soit encore à une sensibilité environnementale particulière.

### **5.5 L'optimisation des performances énergétiques**

La performance énergétique de la maison, à commencer par la question de l'isolation, et en allant jusqu'au choix des énergies et de leur complémentarité, est ici au cœur des préoccupations des propriétaires et de leur vision « protectrice » de la maison. Leur conscience environnementale est réelle, ils saisissent bien les enjeux énergétiques de demain.



Globalement, les deux dernières postures vis-à-vis de la thermique (contrôle de la dépense énergétique et optimisation de la performance énergétique) conduisent à une recherche d'information approfondie et de qualité, et à des travaux pertinents par rapport à l'état initial du bâti.

**Ces logiques ne sont pas figées. Elles évoluent** avec l'expérience du propriétaire, au fil de la rénovation de la maison, de son amélioration thermique ou des améliorations successives, mais aussi **des informations et conseils qui peuvent amener le propriétaire à changer de regard sur la dimension thermique.**

- **Exemple de cercle vertueux** : Un « distancié » entre en contact avec un architecte à l'occasion d'un agrandissement dont les conseils ouvrent soudain un champ de possibilités.

L'enjeu de l'argumentation consiste donc à faire évoluer la posture des propriétaires qui sont dans les logiques 1, 2 et 3 vers celles des logiques 4, et idéalement 5.

## **6. Les clés pour faire évoluer la posture vers une logique plus favorable**

- ✓ **Le traitement complet de la posture de distanciation figure en page suivante**
- ✓ **L'amélioration et l'entretien au coup par coup**

Si la thermique ne constitue pas la priorité du particulier, d'où des recherches d'informations limitées à la résolution de son problème, il est de bonne volonté pour « bien faire » et s'avère donc réceptif à toute démarche pédagogique. Le manque de vision globale et de conseil en amont le conduisent souvent à des solutions insuffisamment performantes.

Les points clés de la dynamisation de cette logique repose sur :

- Une posture du professionnel visant, au-delà de la réponse à la demande initiale, à lui donner informations et conseils pour diminuer ses factures énergétiques à moindre coût. Il s'agit d'évoquer la possibilité par la suite d'engager les travaux les plus « rentables », à savoir le remplacement d'une chaudière très ancienne (plus de 15 ans), l'installation d'un système de régulation-programmation et l'isolation du niveau supérieur surtout si les combles ne sont pas aménagés.
- Une information sur les aides financières qu'il peut mobiliser pour faire « mieux » ou « plus ». Celles-ci, ajoutées aux économies d'énergie générées par les travaux constitue un argument pour les faire passer du « moindre coût » au « meilleur retour sur investissement ».
- En cas d'amélioration au coup par coup s'inscrivant dans une logique de rénovation progressive du logement, l'orientation vers des lieux d'information (Espaces Infos Energie, site internet Energissime, ADEME, Anah) où il pourra trouver des ressources pour l'aider à hiérarchiser et planifier les interventions.
- Dans cette logique de travaux, la qualité thermique n'est pas perçue comme une composante à part entière de la valeur de la maison chez des particuliers pourtant soucieux de l'entretien de leur patrimoine. Vis-à-vis d'un particulier demandeur de conseil, soulever la question de la valorisation patrimoniale peut être un plus. Selon l'étude de l'ADEME « Analyse préliminaire de la valeur verte pour les logements » de septembre 2011 :
  - o les agents immobiliers estiment que 19% des transactions effectuées prennent en compte ce critère,
  - o pour un tiers des français, le résultat du DPE est un critère très important,
  - o si on ne dispose pas encore en France de mesure de cette valeur additionnelle, elle est de 4 à 6 % en Allemagne, et de 4 à 7% en Suisse.Certes, la performance énergétique n'est pas l'unique composante de cette valeur verte mais elle en constitue un critère déterminant, aux côtés notamment de l'accès aux transports en commun, et des matériaux de construction.

#### ✓ **La recherche de confort à valeur ajoutée**

Cette logique comprend un point fort indéniable : la qualité thermique est ici clairement perçue comme un vecteur de valeur. Les propriétaires qui sont dans cette optique disposent de plus de bons revenus. Mais ils ne sont pas nécessairement compétents. Mal conseillés ou orientés en amont, ils peuvent se laisser séduire par des solutions coûteuses pas toujours pertinentes par rapport à l'état de leur logement.

Le principal levier d'amélioration consiste en la mise en avant des bénéfices des bilans et/ou études thermiques : séquences de travaux organisées de manière logique, identification des travaux les plus efficaces, conseils de réalisation aboutissant au final aux résultats les plus satisfaisants.

L'étude révèle que c'est auprès de ces propriétaires que les conseils et les offres de bilan trouvent la meilleure audience.

## L'exemple de la distanciation

<p><b>Comment le reconnaître ?</b></p>	<p>Les questions de maîtrise de l'énergie sont totalement absentes de sa motivation à faire des travaux. Lorsqu'il fait des travaux à incidence thermique, c'est essentiellement pour résoudre une panne ou un déficit trop important (dysfonctionnement, inconfort)</p>
<p><b>Facteurs à l'œuvre dans la posture</b></p>	<p><b>Questions à poser, arguments à avancer</b></p>
<p><b>Sa priorité de travaux est ailleurs</b> (agrandissement, décoration,...) MAIS si cette envie peut croiser l'amélioration énergétique, il n'y sera pas opposé</p>	<p><b>Mettre en avant les bénéfices d'une prise en compte à cette occasion de la dimension thermique</b> : « <i>le surcoût de l'isolation en complément de la réfection de votre toiture est de x%. L'occasion de le faire ne se représentera pas avant longtemps et 30% de la chaleur de votre maison s'échappe par la toiture. Et vous aurez à l'étage moins froid en hiver et moins chaud en été. Au final, ce surcoût pourra être vite amorti</i> ».</p>
<p>Il ne ressent pas de problème, juge sa maison suffisante (exemple : mes murs sont épais donc isolants)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quel est le montant de vos factures ?</li> <li>- Avez-vous un DPE ? Savez-vous quelle étiquette a votre logement ?</li> <li>- L'interroger sur sa satisfaction par rapport à son confort</li> <li>- Faire évoluer ses idées reçues : « <i>un mur épais n'est pas nécessairement isolant</i> », mettre en avant les gains possibles par une isolation</li> </ul>
<p>Il ressent le problème mais le juge insoluble</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Jouer la « preuve par l'exemple »</b>, avec des fiches de réalisation simple et concrète</li> <li>- <b>Evoquer les pistes d'économies simples à mettre en œuvre</b> : régulation-programmation, isolation des combles perdus</li> </ul>
<p>Peu sensible à l'impact de sa consommation d'énergie sur l'environnement</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pédagogue</b> : « Le bâtiment représente près de la moitié de l'énergie consommée en France, loin devant l'industrie (20%). Les logements consomment à eux seuls près du tiers de l'énergie consommée »</li> </ul>
<p>Peu sensible à l'impact de sa consommation d'énergie sur l'environnement, nie la responsabilité des particuliers en la matière</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pédagogue</b> : « Le bâtiment représente près de la moitié de l'énergie consommée en France, loin devant l'industrie (20%), et les logements à eux seuls près du tiers »</li> </ul>

**VERS UNE OFFRE ENERGISSIME  
A DESTINATION DES  
COLLECTIVITES LOCALES**



# I – LES ENSEIGNEMENTS DES DERNIERES ETUDES DU CAH ET DES OPERATIONS ENERGISSIME

---

## **1. Les enseignements relatifs au positionnement des entreprises sur le marché de la rénovation thermique**

*L'ONTSBTP a réalisé pour le compte du CAH une étude intitulé « Comprendre le marché des travaux de rénovation dans sa dimension d'amélioration de la performance thermique ».*

Cette étude quantitative auprès d'entreprises intervenant sur le marché de l'amélioration thermique de maisons individuelles permet d'identifier les caractéristiques des entreprises et leur positionnement sur 10 thématiques clés :

- Positionnement vis à vis de la rénovation énergétique
- Rôle du professionnel dans la mise en œuvre de travaux éco efficaces
- Raisons de mise en œuvre de travaux efficaces
- Anticipation ou obligation de la part des donneurs d'ordre
- Canaux d'information et leur efficacité
- Confiance dans la mise en œuvre de solutions technologiques
- Positionnement des politiques publiques en matière d'efficacité énergétique
- Vers l'obligation de rénover ?...
- Qualification & Formation professionnelle, quelles attentes ?
- Outils et réseaux, quelle importance pour quelle satisfaction ?

Il en ressort des enseignements qui confortent la démarche et alimentent la réflexion pour la suite de la recherche-action, notamment en matière de messages à porter auprès des professionnels sur les bénéfices des formations et qualifications :

- les entreprises qui ont suivi une formation font état d'une conjoncture plus clémente que dans le reste du bâtiment. Cela concerne plus particulièrement les entreprises ayant une des compétences en isolation, celles ayant une approche multi métiers (offre globale), celles formées FEEBAT,
- les professionnels estiment être moteurs dans la prise de décision de travaux (pour 80% d'entre eux). Dans ce sens ils jouent le rôle de facilitateur. Cependant, le professionnel reste au service du client et au bout du compte, dans plus de 50% des cas, installe ce que souhaite mettre en œuvre le client qui peut être influencé par les offres commerciales, internet,... Là encore, la formation joue un rôle capital puisque ce sont les moins formés qui sont aussi les moins à même d'influer sur la prise de décision,
- selon les professionnels, ils constituent la première source d'information des donneurs d'ordre (cités par 30% des répondants), suivis par internet (cité par 15%). L'apport de FEEBAT semble impactant sur la qualité de l'information portée par le professionnel, de même que l'appartenance à des réseaux (fournisseurs d'énergie, négociants,...),
- la qualification répond aux attentes des professionnels (à 69%), notamment dans la capacité à mieux répondre à leurs clients (65%) et à valoriser leur devis (58%).

- Concernant les freins à la qualification, le temps est la première difficulté affichée par les professionnels (33%), devant le coût (26%). D'autres freins apparaissent notamment sur la réelle valeur ajoutée d'une qualification pour l'activité et la lourdeur du montage de dossier.

>> ***Ces enseignements permettent d'objectiver le levier de croissance que constitue pour les entreprises l'investissement en formation-qualification, constats à relayer par le biais des opérations locales auprès de la filière professionnelle.***

## **2. Au niveau des collectivités**

### **2.1 Une implication croissante des collectivités**

Un mouvement s'engage au sein des collectivités territoriales qui entendent de plus en plus fréquemment mettre en place des plans d'action et jouer un rôle moteur de facilitation et d'accompagnement de l'amélioration énergétique. Les plans climat donnent désormais lieu à de véritables volets opérationnels. Par ailleurs, avec la montée de la précarité énergétique, l'enjeu social de la maîtrise de l'énergie vient renforcer une motivation initialement essentiellement environnementale.

Ce mouvement s'accompagne de revendications en matière de compétences et de leviers d'action possible, comme l'a révélé de façon symptomatique l'appel à l'attention du Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Energie, initié par AMORCE en amont de la Conférence Environnement des 14 et 15 septembre 2012.

Le communiqué de presse d'AMORCE du 6 septembre 2012 figure en Annexe XI.

Enfin, les réflexions du gouvernement sur les actions à mettre en œuvre pour atteindre l'objectif de 500 000 rénovations annuelles abordent la question de la simplification des démarches administratives, avec l'émergence du concept de « guichet unique de la rénovation énergétique ». Ce dernier pourrait être utilement être porté par les collectivités, au plus près des habitants et du tissu économique local.

### **2.2 L'émergence de services à l'intention des collectivités**

Autre fait révélateur d'une implication croissante, certains services se développent, proposant aux collectivités des méthodologies et des outils permettant de conduire une action opérationnelle sur leur territoire. Lorient Agglomération s'oriente ainsi vers la mise en place d'une plateforme internet, du type de celle mise en place sur l'agglomération de Brest ([www. http://www.tinergie-brest.fr/](http://www.tinergie-brest.fr/)) par la société Eco-Energie-Services).

Ces plateformes sont désormais mises en place sur plusieurs agglomérations, avec des variantes sensibles, liées aux orientations politiques et aux contraintes des collectivités territoriales. Toutefois, on note plusieurs constantes :

- la proposition d'un accompagnement sur la base d'un diagnostic thermique, DPE ou autre,

- l'accréditation de diagnostiqueurs (Lorient Agglomération semblant toutefois s'orienter vers la réalisation des diagnostics par des thermiciens en régie),
- l'accréditation d'entreprises volontaires, la plupart du temps sur la base de FEEBAT ou des formations « équivalentes »,
- la récupération des attestations de fin de travaux, de façon à collecter les certificats d'économie d'énergie, parfois utilisés par les collectivités territoriales pour offrir des aides financières.

## II – UNE VISION RENOUVELEE D'ENERGISSIME

---

### 1. Un positionnement conforté

Les derniers travaux du CAH confortent la pertinence du positionnement d'Energissime, sur plusieurs de ses fondamentaux.

Pour le site internet :

- l'intérêt d'un outil internet vecteur de culture thermique pour les particuliers, rassemblant de façon organisée les informations,
- présentant des bénéfices indirects pour les professionnels : mieux convaincre de la pertinence de leurs prescriptions.

Pour les opérations locales :

- Pour les particuliers : non seulement l'implication des collectivités territoriales sur le champ de la rénovation thermique est légitime, mais elle est aussi attendue pour un passage à l'acte plus facile et plus efficace en matière de travaux,
- Les collectivités sont prêtes à s'impliquer et certaines cherchent les moyens de stimuler le marché en accompagnant la demande et en motivant les professionnels pour améliorer la qualité de leur offre.

### 2. De nouvelles ambitions pour les opérations locales

Ces constats amènent le CAH à rechercher activement les moyens pour pérenniser et démultiplier Energissime. Il apparaît dès lors nécessaire de le faire évoluer afin de répondre au mieux aux attentes des particuliers, des professionnels, et des collectivités.

Mais au-delà de l'extension de **la démarche**, **le CAH souhaite lui donner un nouvel objectif : la stimulation locale du marché**. D'un outil de facilitation du dialogue entre offre et demande, et donc d'amélioration qualitative (dans le sens de la performance des travaux engagés), **Energissime doit contribuer à répondre aux enjeux du facteur 4 avec des actions de dynamisation quantitative**. Cette ambition forte devrait d'ailleurs permettre de mieux mobiliser les acteurs privés, artisans, entreprises, négociants et industriels autour des opérations locales. Elle pourrait notamment se traduire notamment par :

- des actions de communication promotionnelle grand public pour activer la demande latente,
- et la mise en œuvre de services de mise en contact clients / professionnels.

### 3. Un site Internet à renforcer

Les nouveaux développements du site internet, en partie « grand public », comme en partie « professionnels », l'élaboration de déclinaisons locales du site national, ainsi que la maintenance supposent des moyens significatifs.

## **4. Une offre de services aux collectivités locales à modéliser**

Pour permettre une stimulation du marché, le positionnement des collectivités territoriales en tant que maître d'ouvrage apparaît fondamental. C'est donc envers cette cible que l'offre Energissime devra être portée.

Les composantes de l'offre, que les résultats de l'étude engagée par le CAH auprès des collectivités permettront d'affiner, pourront se structurer autour des axes suivants :

### ✓ **L'apport d'une expertise sur le marché de l'amélioration de l'habitat**

Elle portera principalement sur :

- ses spécificités,
- les acteurs en présence, leurs attentes et contraintes,
- les questions posées par l'amélioration énergétique du parc privé, freins et leviers à sa dynamisation,
- les volumes de rénovation thermique de logements privés sur le territoire.

Le marché de l'amélioration de l'habitat privé constitue un champ nouveau des politiques publiques locales. Les services Habitat dispose en la matière d'une expérience qui se cantonne la plupart du temps à la mise en œuvre de programmes opérationnels en partenariat avec l'Anah, qui ciblent avant tout les propriétaires occupants démunis, ou les bailleurs s'engageant dans la production de logements à loyer modéré. Mais l'efficacité d'une action locale de dynamisation de la rénovation énergétique conduit nécessairement à viser un public bien plus large, et à nouer des partenariats avec les acteurs de la filière bâtiment. **Cette composante de l'offre Energissime vise donc à acculturer les collectivités sur les fondamentaux de ce marché, en capitalisant sur la richesse des études conduites sur ce marché par le CAH.**

Cet apport d'expertise pourra se faire soit par le biais d'une étude bilan sur le territoire, ou bien par des actions de formation. Cette seconde option présente l'avantage de permettre la prise en charge partielle des coûts par les organismes de formation.

### ✓ **Des outils pour agir**

L'expérimentation, puis les nouvelles opérations Energissime ont permis de développer des outils transférables aux collectivités :

- déclinaison locale du site [www.energissime.fr](http://www.energissime.fr), à l'instar de ce qui a été mis en place sur le Pays Dignois et Fréjus,
- les enseignements des opérations conduites : il s'agira de formaliser un guide opérationnel pour la conduite de l'opération, les partenariats,...
- un guide de la « communication locale », comprenant notamment les outils déjà déployés :
  - les dépliants « Particuliers » et « Professionnels » mis en place lors de la phase d'expérimentation, à adapter en fonction du nouveau positionnement d'Energissime et des perspectives (inscription de la démarche dans les futurs « guichets uniques » ?),
  - newsletter « professionnels »,
  - flyer pour la prescription du site par les professionnels mobilisés,
  - prospectus « boîte aux lettres »,...

✓ **La possibilité d'un accompagnement sur mesure**

Une Assistance à Maîtrise d'Ouvrage de Batitrend, qui accompagne le CAH depuis le démarrage de l'opération, pourra être proposée.

✓ **Des partenariats facilités avec les adhérents du CAH**

Riche de plus de 50 adhérents (négoce en matériaux ou équipements, industriels, énergéticiens, banques, assurances, maitres d'œuvre...), le CAH en tant que lieu fédérant l'ensemble de la filière constitue un vivier pour la mise en place de partenariats à décliner localement.

Par ailleurs, le CAH devra suivre dans les prochains mois l'avancement des réflexions et des projets du gouvernement pour concrétiser le concept de « guichet unique de la rénovation énergétique », notamment sur la question de l'échelle de territoire sur lesquelles ils seraient amenés à se développer. Energissime gagnera en effet à être positionné en tant qu'élément de réponse opérationnelle.

### **III - ORIENTATIONS OPERATIONNELLES**

---

#### **1. La recherche de financements**

La durée du soutien financier du PUCA à la phase « recherche-développement » d'Energissime, étant limitée à l'année 2012, il est apparu indispensable au CAH d'engager une recherche de financement pour anticiper sur la nécessité de soutenir financièrement la phase de diffusion opérationnelle du concept.

Le CAH a saisi l'opportunité de l'appel à projets lancé par la Direction Générale de l'Energie et du Climat sur les certificats d'économie d'énergie, avec le dépôt d'un dossier sur le programme e-nergieBAT – Energissime. Ces deux outils forment en effet un ensemble cohérent permettant de favoriser la qualité du dialogue entre les particuliers et les professionnels, et entre les professionnels des différents métiers puisqu'ils permettent de :

- faciliter l'accès des artisans, des entreprises et de l'ensemble des professionnels concernés à un outil de formation aux fondamentaux de la rénovation thermique,
- assurer à ces professionnels une régularité de l'information technique, administrative et financière nécessaire à la rénovation énergétique de manière à les conforter dans leurs démarches,
- mettre à disposition des artisans un outil internet faisant consensus de bonne foi entre les grands acteurs économiques du secteur réunis au sein du Club de l'Amélioration de l'Habitat et leur permettant d'apporter à leurs clients l'information de base nécessaire ainsi que de premiers éléments de réflexion contextualisés et formulés dans un langage commun aux particuliers et aux professionnels,
- conduire un programme significatif d'actions d'animation permettant à l'échelle locale de populariser ces outils, de bien comprendre comment ils sont reçus par les professionnels.

Concernant Energissime, cette source de financement permettrait d'assurer les besoins de développement, d'actualisation et de maintenance web.

Le dossier complet de réponse du CAH à cet appel à projet figure en Annexe XII.

#### **2. Le portage de l'offre par un opérateur ad hoc**

Une fois l'offre élaborée, son déploiement supposera de la porter activement auprès des collectivités territoriales, et de dégager des moyens pour l'actualisation et la maintenance du site, coordonner et réaliser les prestations.

La question se pose donc de savoir si cette activité entre bien dans le rôle et les missions du CAH, qui est avant tout une instance de réflexion, d'échanges et d'études. Avec cette nouvelle ambition, Energissime va au-delà d'une mission d'intérêt général pour entrer dans la sphère concurrentielle.

Le CAH a donc réfléchi à la création d'un opérateur-commercialisateur en association avec d'autre(s) acteur (s), plus à même de porter cette offre. Il conserverait naturellement un droit de regard par un contrat d'exploitation de la marque qui lui permettrait de garantir :

- le respect de la neutralité commerciale du site ; il s'agira par exemple de veiller à ce que le site ne soit pas rémunéré par de la publicité, ou qu'il ne mette pas en avant des offres commerciales à la qualité incertaine,
- le cap d'un développement qualitatif du marché.

Plusieurs contacts ont d'ores et déjà été initiés avec des structures impliquées sur le marché du bâtiment et/ou sur la rénovation énergétique dans cette optique : ONAES, Association Qualiconditionnalité, Promodul,...

Des discussions ont également été initiées avec la Fédération Habitat & Développement, membre du CAH, et dont les adhérents se trouvent dans une position privilégiée pour proposer certains éléments de l'offre vis-à-vis des collectivités. C'est d'ailleurs sous l'impulsion du Pact H&D Béarn Bigorre qu'Energissime s'est déployé en Pays des Vallées des Gaves.

### **3. L'ajout de fonctionnalités au site Energissime**

Afin d'apporter une réponse plus complète aux attentes et besoins des maîtres d'ouvrage et des entreprises, la perspective d'une nouvelle phase d'enrichissement apparaît pertinent, ce qui conduira à l'élaboration d'une V.3.

Les diverses études menées par le CAH (étude d'évaluation du site internet Energissime, l'étude sur les attentes des propriétaires et celles conduites auprès des entreprises principalement), ainsi que les enseignements des opérations locales, permettent de disposer d'une vision éclairée des attentes de ces deux cibles. Y répondre permettra aux particuliers de s'orienter vers des projets plus performants et de passer à l'acte plus aisément et plus sereinement, et aux professionnels de confirmer leur engagement vers les démarches Qualité.

- ✓ **Les habitants consommateurs sont avant tout en attente d'outils d'aide à la décision et d'une ré-assurance envers l'univers des entreprises :**
  - Auto-évaluation énergétique du logement,
  - Orientation vers des solutions travaux efficaces et adaptées aux contraintes (techniques du fait des caractéristiques du bâti, imposées par le bâti, capacité financière, usages...),
  - Estimation prévisionnelle des dépenses de rénovation thermique et de leur amortissement,
  - Orientation vers des entreprises de qualité,
  - Solutions de financement, et informations sur les aides financières,
  - Voire garantie de bonne exécution des travaux et de résultats sur les économies d'énergie générées par leur investissement.
- ✓ **Les professionnels quant à eux expriment des besoins de soutien pour répondre aux impératifs de qualité pour l'atteinte des objectifs du « Débat National sur la Transition Energétique » (amélioration qualitative de l'offre technique et commerciale des professionnels, montée en régime du dispositif RGE, ...):**
  - Apport d'information sur les démarches de qualification et les formations disponibles,



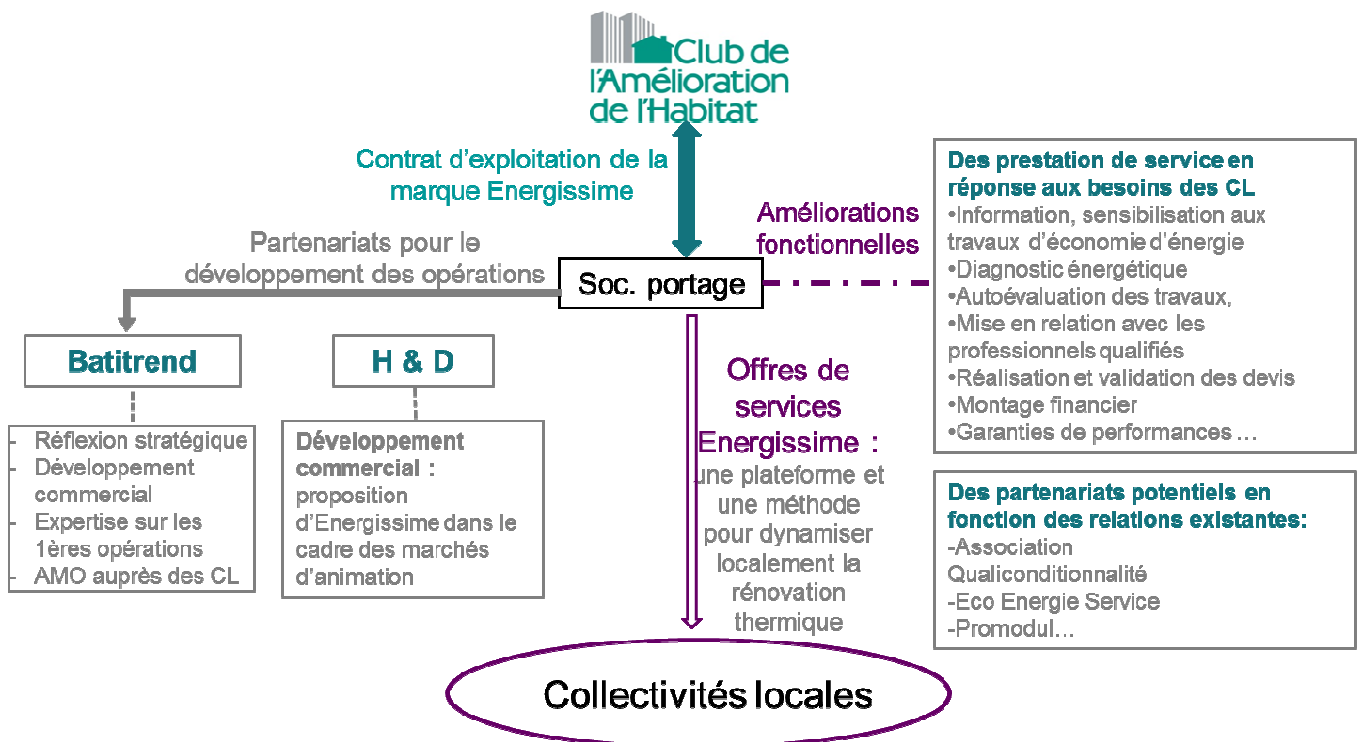
- Accompagnement dans l'établissement des documents administratifs nécessaires à la mobilisation des aides financière (CIDD, éco-PTZ, C2E)

Pour les mobiliser efficacement et durablement, ils devront percevoir les bénéfices des démarches Qualité qu'ils auront engagées, essentiellement par une augmentation de leur chiffre d'affaires.

**>> La mise en place d'un système de mise en relation entre propriétaires, occupants ou bailleurs et entreprises permettrait de répondre à la fois aux attentes de particuliers et aux besoins des entreprises.**

Conscient que divers acteurs ont d'ores et déjà mis en place des outils et démarches répondant à ces besoins, le CAH ne souhaite pas développer ses propres réponses, mais plutôt rechercher une alliance avec ou plusieurs acteurs disposant de solutions complémentaires et compatibles à celles d'Energissime.

#### 4. Schéma organisationnel envisagé



## **5. Premières réflexions sur la stratégie de communication**

Plusieurs axes sont envisagés ou activés pour faire connaître la future offre Energissime :

- ✓ **Les tables rondes « collectivités et acteurs du territoire » organisées dans le cadre de l'étude « collectivités » lancée par le CAH auprès de collectivités de taille importante.**
  
- ✓ **La participation à des manifestations ou salons s'adressant aux collectivités locales**
  - Assises de l'Energie de janvier 2013 (présentation dans le cadre de Rénovation Plaisir Energie)
  - EcoCity World Summit à Nantes en septembre 2013
  - D'autres présences à envisager : Salons des maires, autres ?....  
Sur les salons, la présence peut se faire via un stand, propre (mais coûteux) ou sur le stand d'un adhérent du CAH, mais surtout sous la forme de participation à des tables rondes ou conférences (gratuite).
  
- ✓ **La présentation d'Energissime à des associations d'élus ou de collectivités**

Association des Maires de France, des maires des Petites (Moyennes...) Villes de France, Association des Communautés de France (ADCF), Eco Maires, Energies Cités,....

- ✓ **Une réflexion sur une stratégie de développement par région**

Une telle stratégie permettrait de faire jouer le bouche à oreille entre collectivités proches, et de bénéficier du positionnement des Conseils Régionaux (compétences et, éventuellement le rôle qu'ils pourraient être amenés à jouer dans la mise en place des « guichets uniques »). La région PACA pourrait jouer à ce titre un laboratoire en vrai grandeur : deux mini-sites locaux + partenariat en cours de constitution entre le CAH et le Conseil Régional.

# **ANNEXES**

## **LISTE DES ANNEXES**

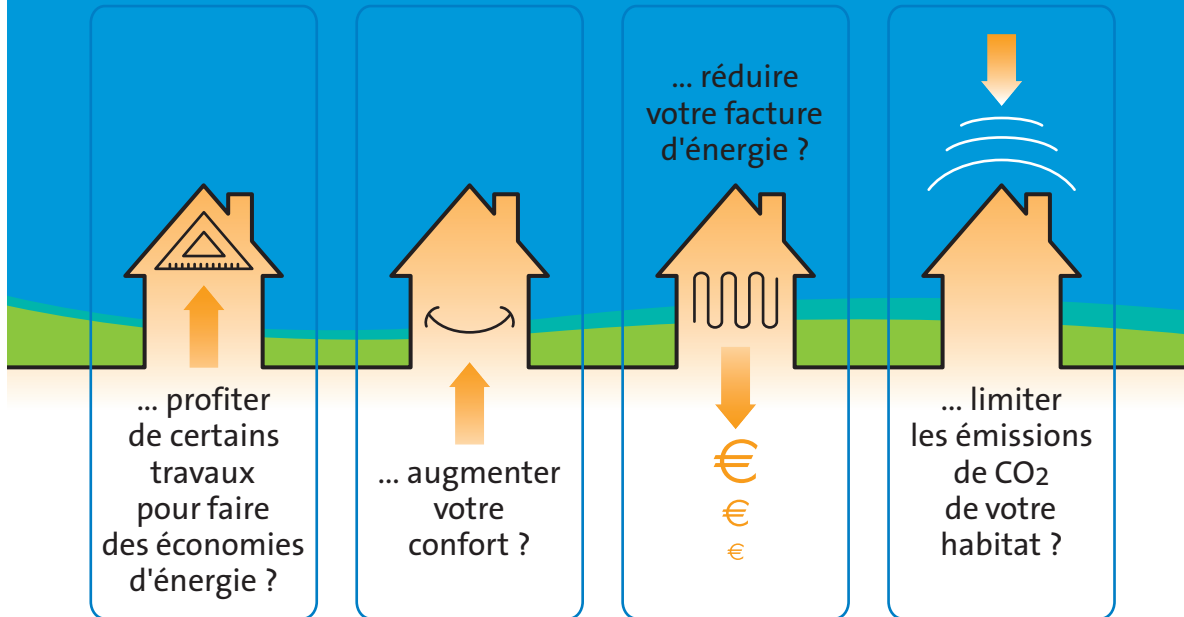
---

<b>Annexe I</b>	<b>Flyer pour la prescription du site Energissime par les entreprises</b>	<b>p. 69</b>
<b>Annexe II</b>	<b>Document synthétique de présentation d'énergie-BAT</b>	<b>p. 72</b>
<b>Annexe III</b>	<b>Tableau de correspondance performance crédit d'impôt / matériaux d'isolation</b>	<b>p. 77</b>
<b>Annexe IV</b>	<b>Descriptif de « Tinergie » de la Brest Métropole</b>	<b>p. 79</b>
<b>Annexe V</b>	<b>Comptes rendus des 3ème et 4ème rencontres en Pays des Vallées des Gaves</b>	<b>p. 81</b>
<b>Annexe VI</b>	<b>Article de La Nouvelle République - Pays des Vallées des Gaves</b>	<b>p. 92</b>
<b>Annexe VII</b>	<b>Projet de charte pour les partenaires de MARIE</b>	<b>p. 94</b>
<b>Annexe VIII</b>	<b>Trame d'animation des groupes de travail de l'étude auprès des collectivités de grande taille</b>	<b>p. 96</b>
<b>Annexe IX</b>	<b>Cahier des charges pour la V.2 du site Energissime</b>	<b>p. 101</b>
<b>Annexe X</b>	<b>Synthèse de l'étude « Mieux comprendre les besoins et attentes des particuliers »</b>	<b>p. 108</b>
<b>Annexe XI</b>	<b>Communiqué de presse d'AMORCE du 6 septembre 2012</b>	<b>p. 120</b>
<b>Annexe XII</b>	<b>Réponse du CAH à l'appel à projet de la DGEC</b>	<b>p. 124</b>

**Annexe I- Flyer pour la prescription du site Energissime par les entreprises « document édité en A5 recto-verso »**

---

Comment...



# Energissime

Vers la performance thermique

[www.energissime.fr](http://www.energissime.fr) est un **guide pratique** du Club de l'Amélioration de l'Habitat (association loi 1901), soutenu par le Ministère de l'Écologie - PUCA - et conseillé par Lorient Agglomération.

**LORIENT**  
AGGLOMÉRATION

**Club de  
l'Amélioration  
de l'Habitat**

  
Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie / Ministère de l'Égalité des Territoires et du Logement

**PUCA**  
plan  
urbanisme  
construction  
architecture



# Energissime

Construisez avec votre professionnel,  
artisan ou entreprise, le meilleur projet thermique  
possible pour votre logement

[www.energissime.fr](http://www.energissime.fr)

- vous indique les travaux les plus efficaces,
- vous alerte sur les précautions à observer,
- vous accompagne vers les solutions techniques adaptées à votre logement,
- vous présente leurs avantages et leurs inconvénients,
- vous informe sur les aides financières, nationales et locales.



Avec l'aide du site [www.energissime.fr](http://www.energissime.fr)  
et les conseils personnalisés de votre professionnel,  
vous pourrez :

- réduire vos consommations d'énergie,
- alléger vos factures,
- augmenter votre confort.

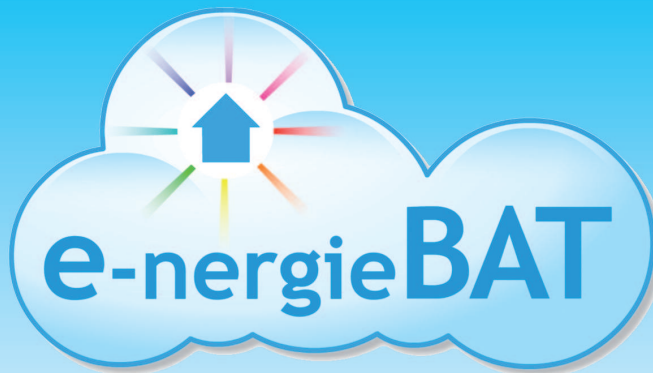
En un mot, **rendre votre logement plus performant.**

Batitrend

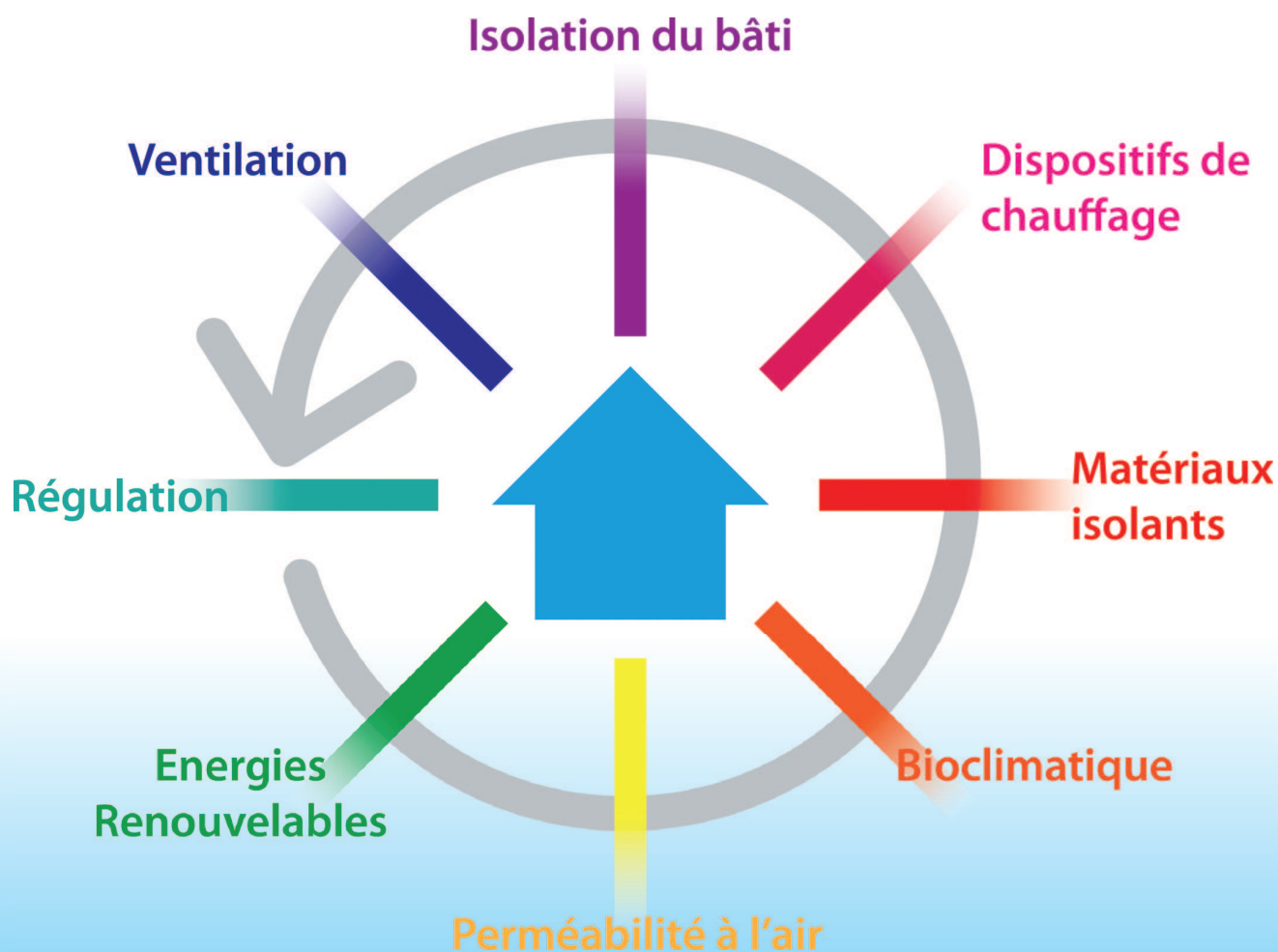
## **Annexe II- Document synthétique de présentation d'énergie-BAT**

---





## Professionnels du bâtiment et Artisans Bienvenue sur e-nergieBAT



# e-learning

Formation à la rénovation énergétique des bâtiments existants

# Origine

Les pouvoirs publics impulsent une nouvelle dynamique au marché de la rénovation énergétique en apportant de nouvelles réglementations et de nouveaux objectifs.

Les professionnels du bâtiment sont de plus en plus sollicités par leurs clients sur les enjeux de la rénovation énergétique et amenés à préconiser des travaux de métiers connexes à leur corps de métiers principal.

A l'évidence, les artisans et salariés du bâtiment doivent se former aux fondamentaux de l'ensemble des métiers de la rénovation.

L'offre de formation traditionnelle apparaît aujourd'hui inadéquate pour cette cible et ces nouvelles exigences :

- Difficulté à concilier le temps de formation et l'activité quotidienne de l'artisan
- Formation centrée sur un corps de métier alors que la rénovation énergétique implique une approche globale (préconisations et mise en œuvre)
- Niveau de discours trop complexe ou trop simplifié
- Formations trop techniques

Dans ce contexte et pour faire face à ce nouveau besoin de formation, le Club d'Amélioration de l'Habitat souhaite mettre en œuvre un dispositif de formation adapté aux contraintes des professionnels du bâtiment et dédié aux fondamentaux des métiers de la rénovation de bâtiments individuels ou collectifs.



## Orientations initiales de développement

### Le dispositif

Le dispositif e-nergieBAT est un site e-learning de formation et de sensibilisation à la rénovation énergétique.

### Les contenus pédagogiques

Les modules pédagogiques sont classés en six catégories et portent sur les fondamentaux de la rénovation énergétique. Ils donnent ainsi les clés pour une meilleure compréhension des enjeux de la rénovation énergétique.

**Plus de 30 heures de formation e-learning**

### Les utilisateurs

- > Entreprises du bâtiment, tous corps de métiers
- > Chefs d'entreprise, salariés, artisans
- > Vendeurs négoce, distributeurs, commerçants
- > Animateurs des espaces Info-Energie
- > Animateurs des OPAH
- > Animateurs des centres de ressources Qualité Environnementale du Cadre Bâti

### **S'INFORMER**

- 36 modules qui couvrent toutes les thématiques de la rénovation énergétique
- Contenu et réglementation régulièrement actualisé

### **SE FORMER**

- Formation personnalisée
- Parcours pédagogique à votre rythme où vous voulez, quand vous voulez...
- Evaluation des connaissances acquises

### **SE SERVIR**

- Support de cours
- Accès permanent aux ressources
- Actualisation régulière des contenus

### **PARTICIPER**

- Apport de précisions
- Question sur le cours, un module...
- Contestation du contenu
- Proposition de ressources pédagogiques

[www.energiebat.fr](http://www.energiebat.fr)



Le Club est né de la rencontre entre acteurs publics et privés, éprouvant le besoin d'en savoir plus sur le marché grand public de la rénovation. Ensemble, ils ont pu mettre en place des outils de connaissance puissants pour éclairer leurs stratégies de développement. Le Club est une association loi 1901, qui regroupe aujourd'hui une cinquantaine de membres, représentant l'ensemble de la filière de la rénovation : organismes d'Etat, fédérations professionnelles, entreprises du bâtiment, maîtres d'œuvre, négociants en matériaux et équipements, industriels de la construction, fournisseurs d'énergie, établissements bancaires.

**ADEME**



Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie

Etablissement public à caractère industriel et commercial, placé sous la tutelle conjointe des ministères en charge de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche et de l'Économie, des Finances et de l'Industrie.

## Membres du CAH



[www.energiebat.fr](http://www.energiebat.fr)  
 Contact : [info@energiebat.fr](mailto:info@energiebat.fr)

## **Annexe III- Tableau de correspondance performance crédit d'impôt / matériaux d'isolation**

---

	Fabricant	Type d'isolant	Nom Produit	Résistance (m <sup>2</sup> .K/W)	Epaisseur (mm)	Conditionnement	Mise en œuvre	Crédit d'impôt
Isolation des murs	Rockwool	Laine de roche	Ecorock	3,85	140	Panneau	ITE sous enduit	22% ( R≥3,7m <sup>2</sup> .K.W ) matériaux + main d'œuvre (dans la limite de 150 €TTC/m <sup>2</sup> en ITE et de 100 €TTC/m <sup>2</sup> en ITI)
			Rockfaçade	3,7	130	Panneau	ITE sous bardage	
			Rockplus	3,75	130	Panneau	ITI sur ossature	
	Knauf	Polystyrène	Therm ITEx Th38	3,7	140	Panneau	ITE sous enduit	
			Xtherm ultra 32	3,75	120	Panneau	ITI collé	
	Isover	Laine de verre	GR32	3,75	120	Rouleau	ITI sur ossature	
Isofaçade 35			4	140	Rouleau	ITE sous bardage		
Isolation des Combles perdus	Rockwool	Laine de roche	Jetrock	7	315	Sac	Soufflage mécanique	22% ( R≥7m <sup>2</sup> .K.W ) matériaux + main d'œuvre (dans la limite de 150 €TTC/m <sup>2</sup> en ITE et de 100 €TTC/m <sup>2</sup> en ITI)
			Roulrock	7,1	160+140	Rouleau	Déroulé	
	Knauf	Laine de verre	TI 212	7	140+140	Rouleau	Déroulé	
			Isover	Comblissimo	7	320	Sac	
	IBR revêtu kraft			7	140+140	Rouleau	Déroulé	
Combles aménagés	Rockwool	Laine de roche	Rockciel	7,2	260	Panneau	Sarking	22% ( R≥6m <sup>2</sup> .K.W ) matériaux + main d'œuvre (dans la limite de 150 €TTC/m <sup>2</sup> en ITE et de 100 €TTC/m <sup>2</sup> en ITI)
			Rockplus	7,2	120+120	Panneau	Entre fermette	
	Knauf	Laine de verre	TI 212	6	120+120	Rouleau	Entre fermette	
			Isover	Laine de verre	Isoconfort 32	6,2	100+100	
	Polystyrène	Roofmate TG-A		6,9	100+100	Panneau	Sarking	
Plancher	Rockwool	Laine de roche	Rockfeu	3,05	105	Panneau	Rapportée sous dalle	22% ( R≥3m <sup>2</sup> .K.W ) matériaux + main d'œuvre (dans la limite de 150 €TTC/m <sup>2</sup> en ITE et de 100 €TTC/m <sup>2</sup> en ITI)
	Knauf	Polystyrène	Fibrastyrene clarté	3,15	125	Panneau	Rapportée sous dalle	

## **Annexe IV- Descriptif de « Tinergie » de la Brest Métropole**

---

Ce dispositif a été mis en place sur l'Agglomération de Brest au printemps 2012.

## **1. Le parcours du particulier**

- Le particulier s'inscrit sur le site (<http://tinergie-brest.fr> à Brest, <http://www.diag-online.com/> à Arcachon, <http://www.operation-renovee.fr> à Vannes)  
→ *Création d'un espace personnel*
- Réalisation à domicile d'un DPE avant travaux par un partenaire accrédité par le site (prix défini par la collectivité)
- Analyse et validation du DPE par l'ALE (échange avec diagnostiqueur si besoin)
- Construction d'un plan de travaux, financement... avec l'ALE,
- Une fois validé, publication sur le site internet
- Réception par le particulier d'offres de services de la part d'entreprise accréditées par le site et possibilité pour le particulier de consulter la liste des entreprises accréditées par type de recommandations
- Analyse des offres avec l'ALE
- Réalisation des devis par les entreprises choisies d'après l'offre de services
- Analyse et accompagnement dans le choix par l'ALE
- Réalisation des travaux
- Réalisation d'un DPE après travaux

## **2. Le parcours des entreprises et conditions pour une accréditation**

- Inscription en ligne
- Formalités d'accréditation pour les entreprises :
  - o Garantie décennale à jour,
  - o Avoir suivi un cycle de formation aux économies d'énergie mis en place par la CMA ou les organisations professionnelles (4 jours formation FEEBAT module 1 et 2)
  - o S'engager à ne pas valoriser les C2E dans le cadre du dispositif

Quant aux diagnostiqueurs, ils doivent fournir leur attestation assurance et un justificatif d'agrément « DPE » en provenance du COFRAC.



## **Annexe V- Comptes rendus des 3ème et 4ème rencontres en Pays des Vallées des Gaves**

---



## Troisième rencontre de professionnels sur le Pays des vallées des Gaves

07 Février 2012

### Déroulement de la rencontre :

- **Visite d'une maison sur Lourdes où un poêle hydro à granulé a été installé fin 2010 : présence de la propriétaire et de l'entreprise Technique Française de Chauffage.**
- **Conférence sur le Bois Energie au SMDRA de Lourdes avec les présentations de :**
  - de Monsieur Sylvain CHAUVEAU, Espace Info-Energie de Pau : le bois énergie
  - de Mme. Dominique Lasserre du PACT HD BEARN BIGORRE : aides financières et présentation de la démarche énergissime
- **Participation :**

11 personnes en réunion, dont :

  - 4 élus
  - 6 techniciens
  - 1 particulier
- **Les points abordés**

Chaque participant a reçu une fiche explicative du chantier (ci-jointe)

  - **A l'occasion de la visite du chantier.**

La propriétaire a expliqué les problèmes rencontrés par un système de chauffage gaz peu performant : des coûts énergétiques élevés pour une maison de 100 m<sup>2</sup> (environ 1 000 €).

La propriétaire souhaitait changer de système de chauffage et récupérer le conduit de cheminée existant pour l'installation d'un poêle.  
Elle souhaitait avoir le visuel de la flamme tout en ayant la garantie d'un chauffage central.

La propriétaire s'est tournée vers l'entreprise Technique Française de Chauffage, située près de son domicile, pour trouver une solution adaptée à sa maison et à son usage.

L'entreprise lui a conseillé l'installation d'un poêle hydro à granulés permettant :

- de garder le visuel de la flamme et une installation aisée dans le salon
- de coupler l'appareil aux radiateurs gaz existants
- de s'orienter vers le granulé pouvant être stocké sous forme de sac de 15 kg et garantissant une manutention facile
- de programmer les heures de chauffage selon l'occupation des habitants.

L'ancienne chaudière bien que peu performante fonctionnait encore. Ainsi, il lui a proposé la possibilité de pouvoir basculer selon ses besoins du système granulé au gaz.

Les travaux comprennent alors :

- Un poêle à granulés hydro
- Le tubage du poêle jusqu'au toit
- Un raccordement du chauffage à l'installation existante
- Une VMC

Après un an et demi de fonctionnement, le cout énergétique évalué est de 50% par rapport à l'ancien système de chauffage.

Le montant des travaux s'élève à 5 853.20 € pour l'installation du poêle

La propriétaire a pu bénéficier d'une aide de l'ANAH et de la ville de Lourdes dans le cadre du PIG Performance Energétique du Pays des Vallées des Gaves soit 1 755 € correspondant à 30% du montant HT.

### **Lors de la réunion**

L'entreprise Technique Française du Chauffage a présenté le procédé d'installation de ce type de poêle et son fonctionnement.

La propriétaire a pu expliquer pour elle les avantages et les inconvénients de ce type de chauffage :

#### **Avantages :**

- une régulation du chauffage aisée et ludique : le poêle permet d'avoir une programmation qui peut s'adapter à tous les temps de présence des occupants, et permet une régulation de la température selon la période de la journée.
- des économies énergétiques importantes :

La consommation par le chauffage bois est estimée à environ une tonne et demi à deux tonnes de granulés. Le prix de la tonne de granulés correspond à 290 €.

Ainsi, le montant pour la période de chauffe est évaluée à un maximum de 580 € soit environ 50% d'économies d'énergie par rapport au système de chauffage gaz.

- un confort thermique correspondant à un chauffage central gaz

- un visuel intéressant : la flamme est présente.

#### **Inconvénients :**

- L'eau chaude sanitaire reste alimentée par un chauffe-eau électrique.

Madame Cieslar ne trouvait pas avantageux d'alimenter le poêle uniquement l'été pour que l'eau chaude sanitaire.

- le poêle doit être alimenté par des sacs de 15kg de granulés correspondant à 10h de chauffe. Cela nécessite une organisation particulière dans le cas d'une période d'absence.

- une manutention des sacs peu adaptée à des personnes âgées du fait d'une ouverture du poêle en hauteur et des sacs lourds (15kg). Il serait intéressant d'avoir un conditionnement plus petit.

Monsieur Sylvain Chauveau a animé la conférence sur le bois énergie et a traité la question de cette filière dans un cadre plus général en présentant l'ensemble des équipements et les matériaux de chauffe (bois, granulés, plaquette...).

La visite et la présentation ont suscité des questions des participants :

- Comment sont constitués les granulés ?

Le granulé de bois Bioforest est **issu d'un résineux**, le Pin maritime des Landes, et est constitué de bois fortement compacté. Son **pouvoir calorifique** est de **2 à 2.5 fois plus élevé que celui du bois sous forme de bûches**. Ainsi, un kilo de granulés contient plus de **5kWh d'énergie** et est donc un pellet aux rendements calorifiques élevés

- Comment faut-il de granulés pour une saison de chauffe ?

Une maison nécessite une tonne et demi à deux tonnes de granulés. Le prix de la tonne est de 290 €.

- Comment se procurer le granulé ?

L'entreprise stocke dans son entrepôt les sacs de 15kg de granulés que les clients viennent chercher selon leurs besoins.

- Pourquoi s'engager dans le bois énergie ?

La démarche est multiple :

- environnementale : le bilan carbone associé à l'utilisation des granulés est quasiment nul.

- financière : un coût de l'énergie plus bas que les autres systèmes de chauffage gaz, électrique ou fuel.

Le bois énergie est plus simple d'utilisation puisqu'il est couplé à un système électrique de fonctionnement permettant une programmation des heures de chauffe.

Dominique Lasserre a présenté les aides financières et la démarche énergissime, qui ont permis de communiquer sur des dispositifs en faveur d'un public modeste. Le Pays des vallées des Gaves est un territoire où le bois est sous utilisé. L'idée est ici d'utiliser une ressource aujourd'hui importante pour un système de chauffage performant.

La performance énergétique du bois énergie est mal prise en compte par l'ensemble des logiciels d'évaluation énergétique (Promodul, Dialogie, DPE). Nous enregistrons une perte d'énergie entre le système de chauffage gaz et le poêle à bois.

Il paraissait important d'effectuer une animation sur cette thématique pour permettre une meilleure compréhension du procédé et entendre les avantages réels en terme de coût d'énergie.

Le système gaz suppose un coût de fonctionnement de plus de 1000 € alors que le poêle à granulés enregistre un coût de 500 €.

**Par conséquent, le bois énergie ne peut être subventionné dans le cadre du programme Habiter Mieux par un manque de justification du gain énergétique de 25%.**

Le Pays des Vallées des Gaves ainsi que le PACT déplorent encore le manque de participation des milieux professionnels. La communication a été faite par tous les supports (courrier, mail, téléphone,..) sans grand succès pour cette troisième animation.



## Quatrième rencontre de professionnels sur le Pays des vallées des Gaves

26 Juin 2012

### Déroulement de la rencontre :

- **Visite d'une maison sur Ayros-Arbouix où une pompe à chaleur air/eau a été installée été 2011 : présence de la propriétaire et de l'entreprise Laurentin.**
- **Conférence sur les Pompes à Chaleur à la Mairie d'Argeles-Gazost en présence :**

- de Emmanuel LAURENTIN, Ancien Président CAPEB 65, Vice-Président de l'AFPAC : les pompes à chaleur
- de Mme. Dominique Lasserre du PACT HD BEARN BIGORRE : aides financières et présentation de la démarche énergissime

- **Participation :**

12 personnes en réunion, dont :

- 4 artisans
- 2 architectes
- 3 élus
- 3 techniciens

- **Les points abordés**

Chaque participant a reçu une fiche explicative du chantier (ci-jointe), des plaquettes d'information de l'AQC ainsi qu'une fiche sur les bons critères de choix des PAC.

- **A l'occasion de la visite du chantier.**

La propriétaire a expliqué les problèmes rencontrés par un système de chauffage électrique peu adapté à une maison ancienne avec une absence d'isolation.

Ils ont souhaité engager des travaux d'extension de l'habitation pour gagner en superficie et de ce fait améliorer les conditions de chauffage.

Du fait du projet d'extension de l'habitation, la question d'un meilleur confort thermique s'est posée. Pour optimiser le système de chauffage électrique devenu vétuste, l'installation d'une pompe à chaleur s'est avéré la solution la plus adaptée à la configuration du bâti et de son environnement.

La propriétaire s'est tournée vers l'entreprise LAURENTIN pour trouver une solution adaptée à sa maison et à son usage.

Différentes solutions de chauffage se présentent mais la pompe à chaleur reste la plus adaptée à cette configuration de bâti, à cette localisation et aux attentes du propriétaire.

- le chauffage gaz ne peut être envisagé : pas de gaz de ville
- le chauffage fuel est relativement couteux
- le chauffage bois n'était pas adapté à une occupation saisonnière des lieux.

L'entreprise LAURENTIN s'est appuyée sur une étude thermique des deux types de bâti et sur l'écoute des besoins du propriétaire pour proposer une Pompe à Chaleur Air/Eau. Ainsi, des points fondamentaux ont été pris en compte pour dimensionner la pompe :

- les conditions climatiques (température extérieure de base, humidité...),
- la nature des émetteurs et leur exigence de température,
- les contraintes acoustiques
- la capacité du réseau de distribution électrique.

Une PAC Air/Eau a été installée en respectant l'architecture traditionnelle de l'habitation ancienne et en proposant un système plus innovant pour la partie neuve. La partie ancienne reçoit une PAC Air/Eau alimentant des radiateurs et la partie neuve est chauffée par un plancher chauffant et radiateurs électriques pour les combles.

Le montant des travaux s'élève à 29 000 € pour l'installation de la PAC ainsi que des radiateurs et plancher chauffant.

### **Lors de la réunion**

Monsieur Christophe LEON de l'entreprise Laurentin a présenté le procédé d'installation de la PAC et son fonctionnement.

La propriétaire a pu expliquer pour elle les avantages et les inconvénients de ce type de chauffage :

#### **Avantages exprimés par la propriétaire :**

- des économies énergétiques importantes :

Le chauffage électrique en place très vétuste et non adapté à la maison a occasionné des couts d'énergie important ; Le remplacement par la PAC a permis des économies d'énergie conséquentes correspondant à environ 50 % des consommations énergétiques à comportement égal.

- un confort thermique correspondant à un chauffage central gaz
- une programmation de la température de chauffe à 19°C permettant un confort thermique sensible.

### **Les questions soulevées par ce type de chauffage lors de la visite sur site :**

#### Comment fonctionne une pompe à chaleur ?

La pompe à chaleur est composée de 4 éléments principaux :

- le compresseur ;
- deux échangeurs l'un pour capter l'énergie à l'extérieur (évaporateur), l'autre pour la restituer à l'intérieur (condenseur) ;
- le détendeur.

En quelques mots :

*La compression* : le compresseur va aspirer le fluide frigorigène qui est sous forme de gaz à basse température. En comprimant le gaz, sa température va s'élever en même temps que sa pression. Nous aurons donc à la sortie du compresseur un gaz chaud à une pression élevée.

*Diffusion de la chaleur au condenseur*: Le gaz chaud va être dirigé vers un échangeur (appelé condenseur) dans lequel circule un fluide à réchauffer (eau du réseau de chauffage par exemple ou air intérieur). Le gaz chaud va donc transmettre une partie de son énergie au fluide à chauffer dont la température va augmenter. Ce faisant, le gaz frigorigène va condenser, c'est à dire qu'il va passer de l'état gazeux à l'état liquide (d'où le nom de condenseur).

*La détente* : Le frigorigène à l'état liquide, qui est toujours à pression élevée, va être ensuite détendu au travers du détendeur. C'est à dire que la pression va chuter abaissant ainsi la température du frigorigène qui reste à l'état liquide. A la sortie du détendeur, la température du frigorigène beaucoup plus basse et est inférieure à la température de la source de récupération.

*Récupération de la chaleur de l'environnement par l'évaporateur* : Le frigorigène, froid et à l'état liquide, va traverser un deuxième échangeur (appelé évaporateur) dans lequel circule le fluide extérieur (air extérieur, eau de nappe ou eau échangeant avec un capteur enterré dans le sol) qui est plus chaud que le frigorigène. Ce dernier va donc récupérer l'énergie (les calories) de ce fluide extérieur. En récupérant cette énergie, le frigorigène va entrer en ébullition et donc se transformer en gaz (évaporation) d'où le nom d'évaporateur. Le gaz ainsi formé est ensuite aspiré par le compresseur pour un nouveau cycle.

La chaleur de l'environnement présente dans l'air, le sol et l'eau souterraine est une énergie toujours disponible, gratuite et sans cesse renouvelée grâce au rayonnement solaire et aux pluies.



### Comment bien dimensionner la pompe à chaleur ?

Avant toute installation de pompe à chaleur, une étude thermique approfondie est nécessaire. En dessous d'une certaine température extérieure, le fonctionnement de la PAC est généralement interrompu. En deçà, c'est l'appoint qui fournit au circuit la chaleur nécessaire au chauffage des locaux. On définit aussi la température extérieure d'équilibre au dessus de laquelle la PAC suffit seule à combattre les déperditions. Elle est comprise entre 0°C et 5°C en fonction de la machine et de l'état du bâti.

Un sous-dimensionnement risque une prise de glace et donc un chauffage insuffisant.

Un sur-dimensionnement risque des courts cycles et des surcharges électriques avec pour conséquence une baisse du COP annuel, une durée de vie réduite et une insuffisance de chauffe.

### Comment l'équipement fonctionne lors du givre ?

La Pompe à Chaleur Air/Eau est équipée d'une sonde sur batterie qui lors d'un givre bloque la machine et la dégivre. Le temps de dégivrage est en fonction du givre et de la température.

En fin de dégivrage, grâce à la conception de la "bouteille de réserve de puissance", le compresseur aspire le fluide directement dans l'échangeur de chaleur extérieur, ce qui permet une remontée en température plus rapide. Pour améliorer la puissance de chauffage, la surface de l'échangeur de chaleur extérieur a été augmentée, réduisant ainsi la formation de givre. En version Package, la température de sortie d'eau est de 60°C maximum et en split de 55°C. Le fonctionnement thermodynamique est garanti jusqu'à -20°C ou -15°C (en fonction des tailles).

### Comment gérer le bruit de la pompe à chaleur ?

L'implantation des composants de la machine doit être décidée au moment de la conception, en prenant en compte l'acoustique.

Les ventilateurs peuvent être générateurs de bruit. Il faut donc positionner les unités en fonction de ces contraintes.

Pour cela, les ventilateurs ne sont pas mis en contact direct avec le sol, sur plot et équipés d'un manchon flexible.

### Y-a-t-il du vandalisme sur les équipements extérieurs ?

Cela peut être craint mais les modules extérieurs pèsent tout de même dans les 150 kg.

### Comment estimer le rendement de la pompe à chaleur ?

Un COP (coefficient de Performance) donné par les fabricants correspond à une machine pour une température extérieure de +7°C et un régime d'eau de 35°C. Pour 1 kWh d'énergie électrique consommée, ce sont 3 à 4 kWh d'énergie

thermique qui sont restituées au bâtiment. Soit 2 à 3 kWh d'énergie renouvelable et gratuite qui sont récupérées, transférées et utilisées pour le chauffage. Ainsi, la pompe à chaleur permet de couvrir 100% des besoins de chauffage d'un logement en consommant seulement 30% d'énergie électrique, les 70% restants étant puisés dans l'environnement tout en le préservant (ces chiffres peuvent varier suivant le matériel, la source d'énergie extérieure – air, eau ou sol – et les conditions de fonctionnement).

Le rendement est équilibré jusqu'à -15°C.

#### Est-ce que le réseau électrique doit être dimensionné pour accueillir une PAC ?

Il est important de bien valider avec le gestionnaire du réseau électrique la bonne adéquation de la puissance, de la tension et de l'alimentation mono ou triphasé de la PAC avec l'installation électrique existante.

Le renforcement de la ligne électrique pour l'installation de ces PAC a des répercussions pour la collectivité locale.

Quelle est la durée d'amortissement ?

Cela dépend du système de chauffage avant la PAC.

S'il existait un chauffage électrique ou du gaz propane, l'amortissement se fait en moins de 10 ans.

S'il existait une chaudière gaz de ville, l'amortissement est identique à la PAC.

Lors de la conférence à la Mairie d'Argeles-Gazost, Monsieur Emmanuel Laurentin, ancien président de la CAPEB, président de l'AFPAC a fait une présentation des différents systèmes de pompe à chaleur (Air/Eau, Air/Air, géothermie).

#### Dans quel cas préconiser une Pompe à Chaleur ?

La PAC est préconisée lors de la rénovation.

Du fait des normes BBC et Effinergie, les constructions auront moins besoin de chauffage, le chauffage bois sera notamment un équipement performant.

La problématique future sera plutôt la climatisation des logements.

#### Existe-il un DTU pour les PAC ?

Le DTU est en cours d'élaboration ; il ne sera disponible que dans 3 ans. Cela pose le problème de la décennale.

Dominique Lasserre a présenté les aides financières et la démarche énergisime, qui ont permis de communiquer sur des dispositifs en faveur d'un public modeste.

Les propriétaires du Pays se posent des questions sur les PAC du fait de leur isolement (pas de gaz de ville).

L'idée est ici d'équiper des maisons anciennes avec un équipement performant.

Cependant, l'hiver rigoureux en montagne a déclenché des arrêts des PAC.

Par conséquent, cet équipement suscite beaucoup de questions.

Il paraissait important d'effectuer une animation sur cette thématique pour permettre une meilleure compréhension du procédé et entendre les avantages réels en terme de coût d'énergie.

Le Pays des Vallées des Gaves ainsi que le PACT ont ressenti une meilleure implication des professionnels sur cette thématique. Le débat a été riche et les interlocuteurs compétents dans le domaine ont pu apporter des explications claires.

La radio et la dépêche se sont déplacées. Cela nous a permis de faire connaître le dispositif au-delà du cercle des professionnels.

## **Annexe VI- Article de La Nouvelle République - Pays des Vallées des Gaves**

---

**ARGELÈS-GAZOST**

## Rencontre autour de la rénovation thermique



La rencontre initiée par le Syndicat mixte du pays des vallées des Gaves a rencontré un vif intérêt auprès des visiteurs. Le groupe s'est ensuite déplacé vers la mairie d'Argelès-Gazost pour une poursuite d'échanges sur les différents types de PAC, avantages, mode d'installation, aides financières locales...

Dans le cadre du programme «Energissime» sur la rénovation thermique des logements, c'est la quatrième rencontre que le Syndicat mixte du pays des vallées des Gaves organise. Celle-ci a été consacrée à la Pompe à chaleur (PAC). Maires de communes, agences immobilières... ont été conviés sur site pour la visite d'une maison individuelle située à Ayros-Arbouix après l'installation d'une pompe à chaleur de type air/eau, la visite ayant été animée par l'entreprise Laurentin qui a concrétisé le projet. Pour l'agrandissement de son

habitation, la question d'un meilleur confort thermique s'est posée, le propriétaire ayant souhaité optimiser son système de chauffage jusqu'à alors équipé de convecteurs électriques. La solution pompe à chaleur répondait au mieux à la configuration du bâti, orientation, environnement et à l'attente exprimée par les propriétaires. Le choix s'est porté sur la réalisation d'un plancher chauffant, solution qui pouvait être facilement envisagée sur la partie extension, neuve, de 90 m<sup>2</sup> habitables. Ce qui n'était pas le cas sur la partie ancienne pour laquelle il était impensable de

choisir la même technique avec un plancher existant au rez-de-chaussée et un plancher bois à l'étage où s'est imposée la solution de radiateurs à circulation d'eau individuellement thermostatés et reliés au circuit PAC. Avec plus de confort, ces travaux vont permettre une réduction importante des consommations d'énergie.

Quant à la contribution à la réduction des gaz à effet de serre responsables des changements climatiques, on y pense.

**Bernard Van Broekhoven**

Informations «Energissime» sur le site < [www.energissime.com](http://www.energissime.com) >

## Les propositions du CLIC aux seniors

**Ateliers de prévention:** Le CLIC participe à la mise en place, en partenariat avec la Carsat Midi-Pyrénées et Florence Barthélemy, animatrice formée, d'un atelier mémoire à l'attention des seniors sur Argelès-Gazost. Cet atelier de prévention débutera le vendredi 21 septembre à Argelès-Gazost. Informations et inscriptions rapides auprès du CLIC, tél. 05.62.90.39.85.

**Voyage à La Grande-Motte:** Il reste encore quelques places! Le CLIC, en partenariat avec l'ANCV et la Carsat Midi-Pyrénées, organise un voyage

des revenus pour rendre accessible ce voyage au plus grand nombre.

Informations et inscriptions auprès de nos coordinatrices, Nathalie Caseny et Émilie Douradou, au 05.62.90.39.85. Permanences sans rendez-vous les mardis et vendredis matin, à la communauté de communes d'Argelès-Gazost.

### Cinéma

Valoriser et étendre la démarche «Réseau Ciné-Parvis 65» (2012, 1h34, USA) mardi 24, à 17 heures (3D). «The Ama-

**GAVARNIE**



Là-bas, vous les voyez!

## Sur «France3» à la rentrée

Pour le magazine de «France 3», «Des Racines et des ailes», une équipe de tournage a passé une semaine sur Troumouse-Gavarnie (NDLR: voir aussi une précédente page montage). Le sujet sera diffusé fin septembre. Jacques Plaisant, réalisateur, et Raphaël Licandro, cameraman, ont cheminé pour la première fois dans le Parc national des Pyrénées. Accompagnés de Gérard Uzabiaga, garde moniteur du Parc national, ils sont allés à la rencontre des jeunes isards. «Nous souhaitons montrer les cirques de Troumouse et de Gavarnie, classés au patrimoine mondial de l'Unesco. L'émission s'articule avec des allers et retours entre patrimoine naturel, patrimoine culturel et histoire, explique Jacques Plaisant. Il s'agit de mettre en évidence ce lieu qui n'est ni vraiment la France ni tout à fait l'Espagne, mais un lieu d'échanges et de passages.» «Avec leurs racines, les gens d'aujourd'hui s'inscrivent dans l'histoire mais en allant vers demain. Je suis sûr que cela donnera de bonnes séquences.» Rendez-vous donc fin septembre devant votre petit écran!

**Ph. L.**

**BARÈGES**

### Cinéma

**Réseau Ciné-Parvis 65:** «La Part des anges» (2012, 1h41, Grande-Bretagne, VO),

## **Annexe VII- Projet de charte pour les partenaires de MARIE**

---

La Région Provence---Alpes---Côte d'Azur, la Chambre Régionale de Métiers et de l'Artisanat, l'association nationale EFFINERGIE, le Pays dignois, la Communauté de communes Asse---Bléone---Verdon, la Chambre de Métiers et de l'Artisanat des Alpes de Haute Provence— ci---après nommés les organisateurs —ont pour objectif de créer les conditions favorables à une meilleure rencontre de l'offre et de la demande conduisant à des rénovations énergétiques ambitieuses, dans le cadre de l'action pilote du projet stratégique européen Marie (programme Med). Pour ce faire, est invité à contribuer à l'expérimentation, tout organisme, syndicat, association, entreprise proposant une offre de services en direction des particuliers et/ou des artisans et entreprises du bâtiment ; la présente charte les désigne sous l'appellation de participants.

**Les organisateurs s'engagent à :**

- 1) Accueillir et traiter équitablement tous les participants qui respectent les termes de la présente charte ;
- 2) Partager avec les participants toutes les informations en leur possession sur la connaissance du marché, du contexte local, des bonnes pratiques en termes de communication, de formation... ;
- 3) Mobiliser l'ensemble des dispositifs existants (en particulier l'appel à projets de la Région « Agir&rénover + », volet Particuliers et volet Entreprises) et étudier les alternatives innovantes proposées par les participants ;
- 4) Informer activement les particuliers — propriétaires occupants ou bailleurs, en habitat individuel ou collectif — et les artisans et entreprises du bâtiment sur les offres apportées par les participants ;
- 5) Porter des actions de communication innovantes pour créer, sur le territoire, une émulation ludique du marché de la rénovation ;
- 6) Organiser un « challenge » entre participants (et entre les entreprises du bâtiment qu'ils mobilisent), pour mettre en valeur les meilleures pratiques ;
- 7) Partager en toute transparence les informations nécessaires à l'évaluation de l'expérimentation, dans la limite des règles de la confidentialité, de la propriété intellectuelle et du secret industriel ;
- 8) Ecouter et prendre en compte les retours des participants pour enrichir et améliorer au fil de l'eau l'expérimentation puis capitaliser sur ses enseignements.

**Les participants s'engagent à :**

- 1) Porter le message de la performance énergétique dans l'idée de « ne pas tuer le gisement », soit dans le cadre de rénovations globales, soit sous des formes pragmatiques : vendre la performance thermique comme un « plus » dans le cadre de travaux à motivations différentes ; programmation ordonnée de travaux étalés dans le temps, ...;
- 2) Contribuer à la dimension expérimentale de l'action pilote en faisant, si besoin, évoluer localement leurs offres habituelles pour en améliorer le niveau d'exigence ou les ambitions ;
- 3) Donner en toute transparence les informations pertinentes sur leur(s) offre(s) pour qu'elles soient relayées auprès des particuliers et des artisans et entreprises du bâtiment, dans le cadre des actions de communication qui seront conduites par les organisateurs ;
- 4) Participer au « challenge » pour partager leurs meilleures pratiques et mettre en valeur leurs réalisations exemplaires ;

- 5) Contribuer à l'évaluation de l'expérimentation en apportant les informations qu'ils possèdent sur les résultats obtenus localement, les enseignements qu'ils retiennent pour faire évoluer leur(s) offre(s) ainsi que leur regard critique sur les autres éléments de contexte venus soit perturber soit favoriser l'expérimentation ;
- 6) Faire bénéficier tout particulier et/ou artisan et entreprise du bâtiment d'un contact privilégié avec un référent pour l'opération ;
- 7) S'assurer que les offres de rénovation proposées sont formulées et réalisées dans le respect des dispositions légales et des codes de déontologies professionnels, et conformément aux règles de l'art, l'artisan ou entreprise du bâtiment engageant sa responsabilité sur la qualité des travaux mis en œuvre.

#### ENGAGEMENT

Je, soussigné .....

Représentant l'organisme :

.....

M'engage en tant que participant à respecter la présente Charte Rénover+ en Pays d'Igny.

Les organisateurs se réservent le droit de sanctionner tout manquement à la présente charte.



## **Annexe VIII- Trame d'animation des groupes de travail de l'étude auprès des collectivités de grande taille**

---

## Les 4 étapes principales de la démarche :

1. **Introduction de cadrage** - 10 minutes
2. **Atelier 1** : chasser les idées reçues 45 minutes + 5 minutes de restitution
3. **Atelier 2** : scenarii 2020  
Exposé initial des deux scénarios de contexte horizon 2020  
45 minutes + 5 minutes de restitution
4. **Atelier 3** : actions prioritaires  
45 minutes + 5 minutes de restitution
5. **Synthèse et rappel des outils à disposition des collectivités** - 10 minutes

\* \* \*

### Introduction de cadrage :

- caractérisation du tissu économique local en rapport en relation avec la mise en œuvre de la rénovation énergétique du bâtiment (nombre d'entreprises, effectif, chiffre d'affaire, cartographie territoriale locale...)
- cadrage de la problématique autour du sujet central : la rénovation énergétique du parc résidentiel privé. Le neuf n'est pas le sujet, le parc tertiaire est le fait d'entreprises, le résidentiel public est relativement traité... ; reste à explorer et définir l'action sur les propriétaires privés, aussi bien dans l'individuel que le collectif

### Atelier 1 :

#### « Chasser les idées reçues » pour faire prendre conscience des facteurs clés

**Objectif** : fournir les éléments pour bâtir une stratégie (démarche prospective opérationnelle)

#### Cet atelier se déroule en deux temps :

- 1) Tout d'abord, il est nécessaire **d'identifier les idées reçues sur l'évolution énergétique du parc de logements privés individuel et collectif** (travail personnel de 5 minutes). Sur cette thématique, des idées reçues peuvent être par exemple :
  - « La rénovation énergétique n'est pas encore rentable »
  - « Il n'y a pas de professionnel localement capable de réaliser ce type de travaux efficacement »
  - ...
- 2) Ensuite, il convient d'établir **si les principales idées reçues sont fondées ou non, et d'en évaluer ses conséquences potentielles et pour l'action** (travail en sous-groupe sur les 3 à 4 principales idées reçues)

Dans le cadre de cette étape, un tableau de synthèse reprenant :

- l'intitulé de l'idée reçue
- les arguments pesant en faveur de la véracité de l'idée reçue (cette idée est « vraie parce que ... »)
- les arguments pesant en la défaveur de la véracité de l'idée reçue (cette idée est « fausse parce que ... »)
- les leçons à tirer pour la filière
- une première liste de piste d'actions à mettre en œuvre afin de renforcer l'idée ou bien la combattre suivant le positionnement et l'ambition recherchée.

**L'ambition est :**

- de faire émerger les problématiques centrales,
- de révéler les facteurs clefs et les leviers relativement aux moteurs et aux freins de ces problématiques
- d'identifier les jeux d'acteurs

**Atelier 2 :**

**Quelle histoire écrire localement ? Quel scénario pour 2020 en matière de rénovation énergétique sur votre territoire ?**

**Objectif :** orienter et guider les démarches opérationnelles des collectivités locales et de leurs partenaires

Sur la base des travaux du Club EEE bâtiment 2020, 2 scénarii sont proposés :

- un scénario « tendanciel »
- un scénario « favorable »

Après les avoir décrit rapidement, l'ambition de cet atelier est d'en traduire les conséquences potentielles sur le territoire, et d'identifier les futurs possibles pour les territoires concernés suivant les options retenues.

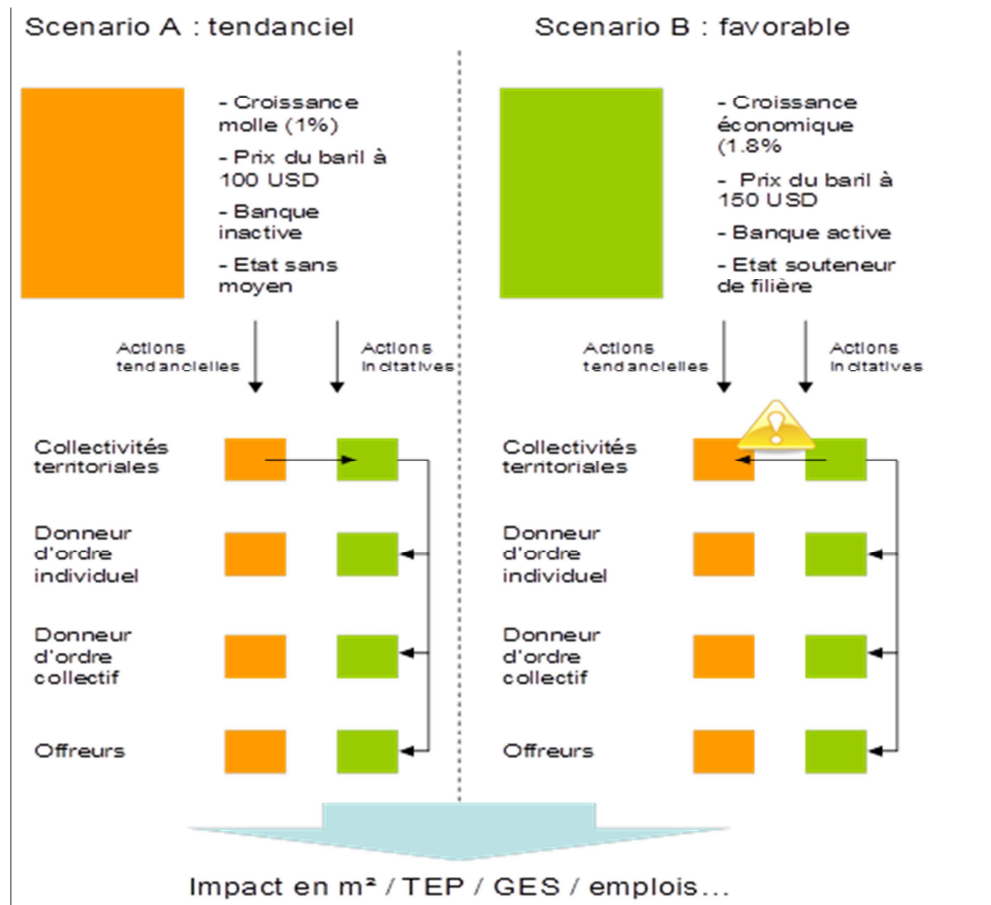
**Sur la base du scénario « tendanciel »,** il s'agit d'identifier les actions que pourrait mener la collectivité pour transformer une situation tendancielle en une situation favorable. Ces actions seraient essentiellement à destination des propriétaires de logements individuels et collectifs et des entreprises locales du bâtiment.

Ces futurs possibles peuvent être appréciés statistiquement en terme de résultats : en m<sup>2</sup> rénovés, TEP économisés, GES réduits, nombre d'emplois...

**Sur la base du scénario « favorable »,** la logique de la démarche est similaire et pensée dans le sens inverse, c'est-à-dire, quelles sont les actions à mettre en œuvre pour accompagner la dynamique nationale existante dans ce scénario, en tirer parti localement, et faute d'action relayée localement ne pas transformer un tel contexte favorable en une démarche contre-productive sur le territoire.

L'ensemble de la démarche de l'atelier 2 est réalisée sous la forme d'un métaplan, intégrant un travail de priorisation des actions à mener.

Le schéma ci-après synthétise la démarche l'atelier 2.



### Atelier 3 :

#### Quelles actions à mettre en œuvre pour développer l'économie locale des territoires sur la base de la rénovation énergétique ?

Il s'agit dans cette dernière étape du groupe de travail de construire la « fiche action » détaillée sur les 3 axes définis comme prioritaires en Atelier 2.

Cette fiche consiste à décrire le contexte général de l'action, soit :

- les acteurs qui portent l'action
- les compétences requises pour mener à bien l'action
- la cible à qui s'adressent les bénéfices de l'action
- le coût afférent à la mise en œuvre de l'action
- le calendrier et les délais nécessaires au déploiement de l'action
- les objectifs (quantifiés) recherchés
- ...

Cette dernière étape du groupe de travail permet de valoriser les outils de formation, information, financement...

## **Annexe IX- Cahier des charges pour la V.2 du site Energissime**

---

## I. Charte graphique, fonctionnement et ergonomie du site

Ces principaux éléments restent inchangés.

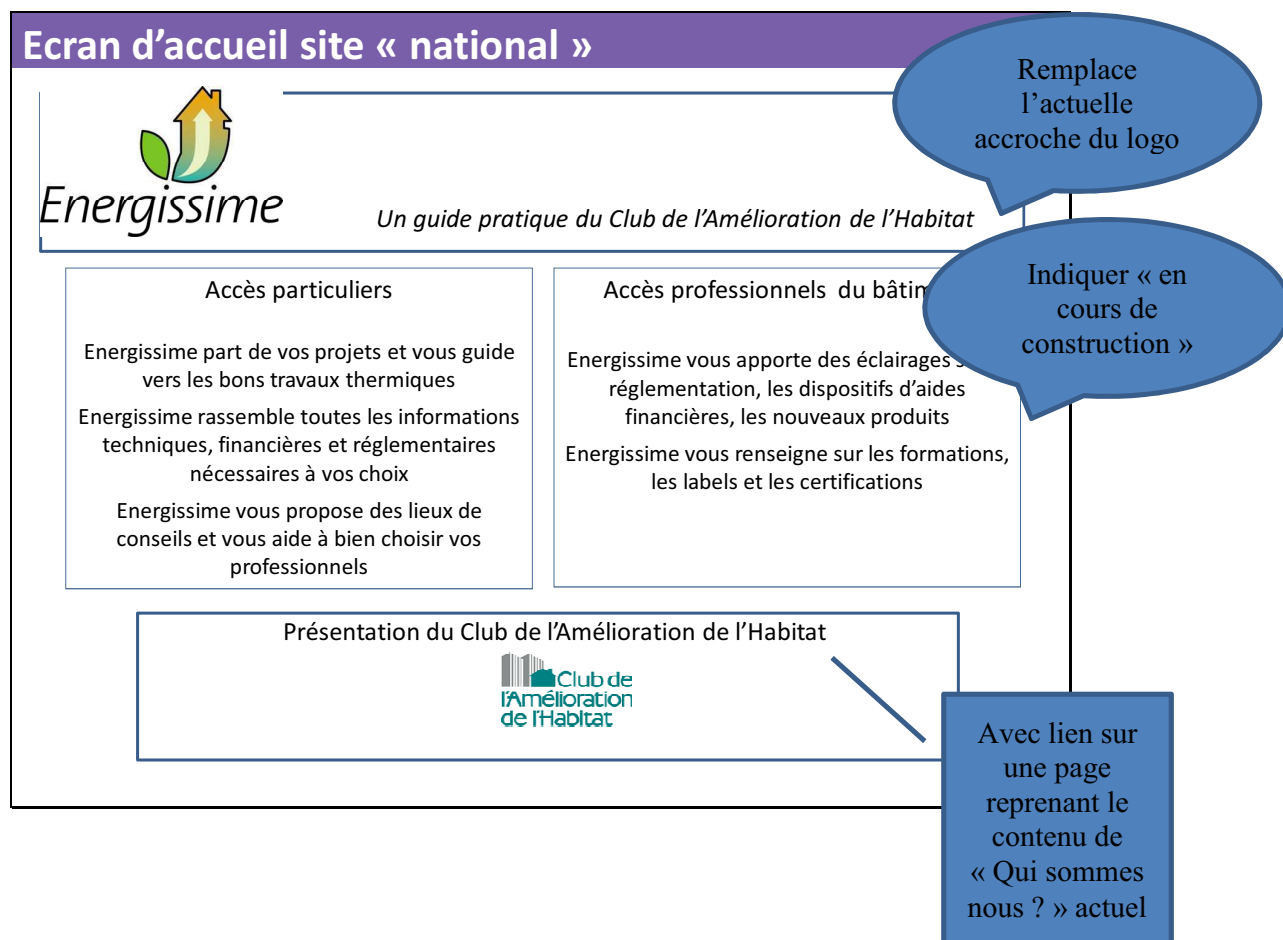
Toutefois, de nouvelles illustrations pourront être proposées par le Club pour le bandeau du haut, les pages intermédiaires de rubrique et sous-rubrique (cf. évolutions en termes de forme).

La modification de l'arborescence, et donc du menu du haut pourra toutefois nécessiter une intervention graphique. Les pages d'accueil génériques, celle de l'accès « Particuliers » et celle de l'accès « Professionnels » feront l'objet de propositions graphiques.

## II. Positionnement du site rénové

Un site s'adressant désormais à deux cibles, avec accès différencié en page d'accueil (schéma à titre indicatif, ne constituant nullement une trame de mise en forme)

Plusieurs propositions graphiques pour la page d'accueil générique sont attendues.

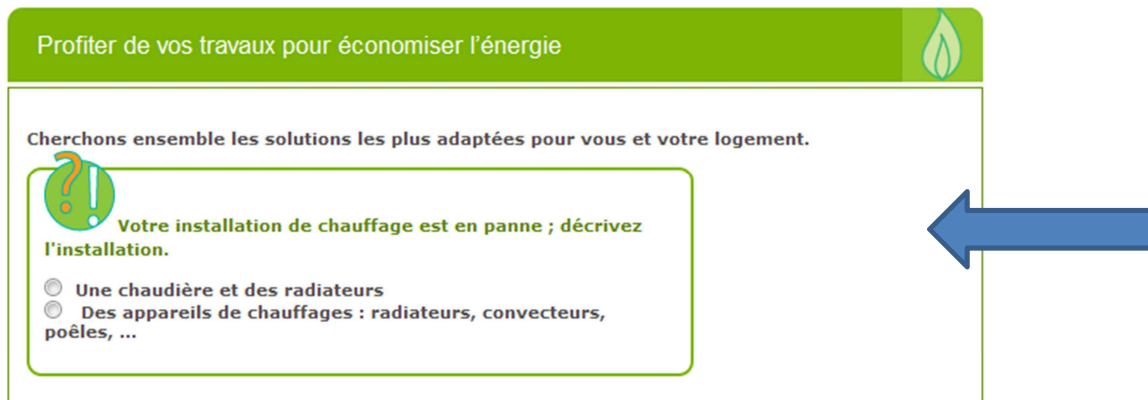


### III. Evolutions en termes de forme

#### 1. Intégration de nouvelles images (à chiffre en option, possibilité d'intégration dans le contrat de maintenance)

Nombre d'illustrations à étudier en fonction des emplacements possibles dans le cadre actuel du site.

Il est attendu que Churchill précise **s'il est possible** d'insérer des images en regard du premier écran des pages de dialogues de la rubrique « Vos envies » (dans le cas contraire, pas d'intervention demandée pour rendre cette option envisageable)



Elles viendraient :

- Soit se substituer aux images présentes dans les bandeaux,
- Soit enrichir ou se substituer aux illustrations des pages actuelles

Un volume de 20 images est à envisager, avec intégration et mise en forme par Churchill.

## IV. Modification de l'arborescence du site

### 1. Espace grand public A traiter en priorité

#### a. Page d'accueil « grand public »

The screenshot shows the homepage layout for 'Energissime'. At the top, there is a purple header with the title 'Page d'accueil Particuliers du site national'. Below this is the Energissime logo and the tagline 'Un guide pratique du Club de l'Amélioration de l'Habitat'. A navigation menu includes 'Accueil', 'Vos envies', 'Solutions techniques', 'Informations pratiques', 'Lieux de conseil', and 'Vos professionnels'. The main content area is divided into four sections: 'Vos envies', 'Annuaire de professionnels', 'Histoires de travaux', and 'Actualités'. Two blue callout boxes are present: one on the left pointing to the 'Vos envies' section with the text 'A désactiver dans un premier temps ou indiquer « en cours de construction »', and one on the right pointing to the 'Annuaire de professionnels' section with the text 'A désactiver dans un premier temps ou indiquer « en cours de construction »'. The page number '20' is visible in the bottom right corner.

Soit par rapport à l'existant :

- Dans le menu principal :
  - o Solutions Techniques à mettre avant Informations Pratiques
  - o Ajout de deux rubriques
    - « Lieux de conseils »
    - « Vos professionnels »
  - o Suppression de « Qui sommes-nous ? »
- En page d'accueil Grand public :
  - o Création d'un encart Vos envies reprenant les trois sous-rubrique, avec si possible reprise des illustrations des trois cartouches actuelles
  - o Création d'un encart « Trouver un professionnel « reconnu Grenelle Environnement » » / Prévoir espace pour un texte court et renvoi vers la page « Les professionnels reconnus Grenelle Environnement » de la rubrique « Vos professionnels »
  - o Création d'un encart « Histoire de travaux » (indiquer « en cours de construction »)
  - o Maintien de l'encart « Actualités » (indiquer « en cours de construction »)
    - ➔ Attente de propositions graphiques sur cette page d'accueil
- En pages intérieures, suppression de l'encart « Professionnels »



**b. Rubrique Vos envies**

- Modification de 2 questions / réponses : « remplacement chauffage » et « panne de chauffage » principalement.
- Prévoir en option :
  - Le coût de la modification d'une série de « questions / réponses / fiches » supplémentaire,
  - Le coût de l'ajout d'une série de questions / réponses supplémentaire (et intégré dans le système de gestion des questions/réponses sur TYPO3).

**c. Rubrique Solutions Techniques**

- Ajout de pages
  - « Les matériaux d'isolation » : dans la sous-rubrique « Isolation... »
  - Un tableau comparatif des matériaux d'isolation dans « comparatifs »
  - « Le chauffage électrique », dans « Chauffage »
  - Des contenus supplémentaires seront à intégrer dans « chauffage au bois »
  - « Systèmes hybrides multi-énergies » : à la fois dans « chauffage » et dans « énergies renouvelables »
  - « Chauffage solaire » : dans « énergies renouvelables »
  - « Confort thermique » : dans « problèmes de confort »
  - « Qualité de l'air intérieur » : dans « problèmes de confort »

**d. Rubrique Informations pratiques**

- Ajout d'une page « Certificats d'économie d'énergie » dans « Aides financières », après les aides déjà traitées
- Ajout d'une sous-rubrique « Prix et amortissement des travaux » sous « Aides financières »
- Création d'une sous-rubrique « Diagnostic de performance énergétique », (contenant a priori une page)
- Modification de la sous-rubrique « Labels et certifications » (**à intégrer dans le contrat de maintenance**)
  - Produits : ajout de logos
  - Travaux : ajout de logos
  - Professionnels : compléter par les autres signes de Reconnus Grenelle Environnement, avec logos
- Ajout d'une sous-rubrique « Eco-gestes » (à désactiver dans un premier temps)

**e. Création d'une rubrique « Lieux de conseils »**

A priori une page

**f. Création d'une rubrique « Vos professionnels »**

Trois sous-rubriques :

- « Evaluation de la performance énergétique » : (contenant a priori une page)
- Conseils pour le choix d'un professionnel » (contenant a priori une page)
- « Les professionnels Reconnus Grenelle Environnement » : reprise de la page figurant actuellement dans Informations Pratiques / Labels et Certifications / Professionnels

## 2. Espace professionnel, à traiter dans une 2<sup>ème</sup> phase de travail

**Page d'accueil Professionnel du site « national »**

**Energissime** L'outil d'accompagnement des particuliers du Club de l'Amélioration de l'Habitat

Accueil | Aides financières | Formations | Labels et certifications | Réglementation | Argumentaires de vente

Les conseils d'Energissime aux particuliers  
- Lien avec la page d'accueil particuliers

chargement d'une documentation grand public

[www.energiebat.fr](http://www.energiebat.fr)  
l'outil d'e-learning pour les professionnels du bâtiment du CAH

Histoires de chantier (Point de vue des professionnels)

Aides financières, la réglementation, les nouvelles solutions techniques

21

### a. Page d'accueil « Professionnels » : propositions graphiques à réaliser

### b. Aides financières : reprise du contenu de la sous-rubrique « aides financières » modifiée d'« Informations pratiques » de l'accès « Particuliers »

- Eco Prêt à Taux Zéro
- Crédit d'Impôts
- Certificats d'Economie d'Energie
- Subventions de l'Anah  
+ création d'une page comprenant un tableau comparatif des exigences de performance CI / Eco-PTZ / C2E (accès à cette page par lien sur les pages existantes de cette rubrique)

### c. Formations (rubrique comprenant une page dans un premier temps)

- Feebat

### d. Labels et certifications (reprise du contenu des sous-rubriques modifiées de l'accès Particuliers « Travaux » et « Professionnels »)

- Professionnels
- Travaux

**e. Règlementation**

- Reprise de la sous-rubrique Règlementation de l'accès « Particuliers »
- « Critères de performance pour les aides » : copie ou raccourci (proposer la solution évitant d'avoir à ressaisir deux fois les mises à jour) de la page ajoutée dans « Aides financières » - accès Pros
- Les évolutions à venir » : (à désactiver dans un premier temps)

**f. « Argumentaires de vente » ( à prévoir mais à ne pas activer, ou indiquer « en cours de construction si nécessaire »)**

## **V. Intégration des contenus (textes et images)**

Un contrat de maintenance est en cours avec Churchill, sur la base de 2 jours par mois pendant 6 mois, comprenant notamment l'intégration de contenus.

L'intégration des contenus devra se faire de façon privilégiée dans le cadre du contrat de maintenance.

Il est attendu une évaluation du temps correspondant à l'intégration des contenus et du tarif jour, de façon à permettre au CAH d'évaluer l'éventuel surcoût, au cas où le contrat de maintenance ne puisse couvrir l'intégralité des intégrations de contenus.

Churchill informera Bérénice Le Fur au fur et à mesure des contenus intégrés, de façon à permettre une relecture/validation en continu.

## **VI. Evaluation budgétaire**

Le devis proposé détaillera les prestations demandées en option et distinguera la phase de mise en œuvre de l'accès « Particuliers » de celle de l'accès « Professionnels ».

## **VII. Délais d'exécution et suivi de la prestation**

La mise en œuvre de l'accès « Particuliers » est attendue pour la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2013.  
Celle de l'accès « Professionnels » pour fin 2013.

## **Annexe X- Synthèse de l'étude « Mieux comprendre les besoins et attentes des particuliers »**

---

Les besoins et attentes des particuliers  
en matière de travaux d'amélioration  
thermique

*Rapport d'étude*



Présentation de l'étude

## Contexte et objectifs de l'étude

Une étude qualitative, pour :

- **Mieux cerner** la demande de travaux de rénovation relatifs à la performance thermique
- **Identifier** les axes les plus pertinents pour les pouvoirs publics et la filière du bâtiment, pour concevoir et orienter leurs **actions de dynamisation** de cette demande et ainsi inciter les ménages à réaliser les **travaux de maîtrise de l'énergie adéquats**

Centré prioritairement sur :

- Les **propriétaires occupants** de maisons individuelles construites avant 1988 (résidence principale)
- Les travaux de rénovation dont la réalisation est confiée à des **professionnels**.
- Les travaux **éligibles aux aides** (CIDD, Prêt Eco-PTZ...)
- Les ménages auprès desquels existe un **potentiel de croissance** à moyen et long terme : ceux des quintiles de revenus 2 et 3.



3

## Méthodologie et échantillon

- 45 entretiens individuels approfondis d'une durée de 1h30 à 2h, réalisés au domicile des interviewés

- Echantillon :

- Critères socio-démographiques et professionnels répartis
- Revenu net mensuel du foyer :
  - 30 personnes : 3 000 à 5 000 euros,
  - 15 personnes : 5 000 à 10 000 euros
- Régions Parisienne, Lyonnaise et Nantaise (zones urbaines et rurales)
- 31 maisons construites entre 1945 et 1988, 7 entre 88 et 2002, 7 avant 45
- Différentes sources d'énergie représentées
- Travaux de rénovation thermique en 2010 et 2011 et/ou en projetant pour 2012
- Travaux réalisés suite à une défaillance d'un équipement ou d'une partie de la maison, l'autre OU à l'occasion d'une rénovation ou d'un agrandissement de surface



4

# 1. Principaux constats

## 1. Une base de motivation à l'amélioration thermique, partagée par tous

- 1.1 Tous les propriétaires interrogés ont ressenti à un ou plusieurs moment de leur parcours résidentiel **le besoin** de réaliser des travaux d'amélioration thermique :
- Motivés a minima par la recherche de gains de **confort** et **d'économie financière**
  - Et en arrière plan, **plus ou moins encouragés ou influencés** par une sensibilité à la nécessité de réduire la consommation d'énergie globale
    - la sensibilité environnementale : un **renforcement de la motivation**, mais pas encore un levier en soi pour les travaux
- 1.2 La qualité thermique de la maison (consommation et confort) est perçue comme **une composante de sa valeur** :
- Pour la plupart, une composante **non prioritaire** au regard d'autres critères comme la surface, l'emplacement, l'état des structures et réseaux, l'état général...
  - Mais **significative dans un second temps**.

## 2. Peu de recherche d'une performance thermique par manque de connaissance

- **La recherche de performance thermique constitue rarement un objectif.**

Le résultat recherché est généralement la **résolution d'un problème ressenti**, et il est évalué sur des critères subjectifs et personnels.

Ceci pour plusieurs raisons :

- **La « culture thermique » des propriétaires est très inégale.** La notion de « performance thermique » ou « énergétique » reste abstraite pour la plupart des propriétaires, qui manquent de **réfèrent** pour se la représenter et pour l'évaluer. Ils ne savent pas **quels travaux** font réellement la différence en ce domaine
- L'idée d'une maison « thermiquement performante » se heurte aux représentations associées aux maisons construites jusqu'aux années 90, qui seraient **par nature, énergivores**, donc inaméliorables au delà d'un certain seuil (ou à des coûts prohibitifs). Ils ignorent quel niveau ils peuvent viser et atteindre.



7

## 3. Des offres de travaux thermiques insuffisamment articulées entre elles

- Les propriétaires perçoivent l'existence d'offres diversifiées, évolutives, voire innovantes sur certains secteurs, aussi bien sur le plan des équipements, matériaux, technologies et énergies, que sur le plan des prestataires.
- Mais ces offres ne sont pas encore structurées d'une façon qui permettrait d'organiser leur demande, de faire la **pédagogie des travaux**, de leur hiérarchie, de leur rentabilité, et en amont celle de l'objectif poursuivi :
  - Les **différentes offres** sont inégalement structurés, accessibles, attractives.
  - Les **discours** des différents acteurs (pouvoirs publics, offreurs, médias..) contribuent à la notoriété globale de la préoccupation thermique et à celle de certaines offres, mais pas à la pédagogie des travaux.
  - Les **dispositifs d'aides** fonctionnent de façon ambivalente :
    - Très attendus à la fois comme leviers pour réaliser des travaux et comme manifestation d'une volonté politique
    - Mais leur complexité et leur instabilité fait s'interroger sur la **solidité** de cette volonté. Elle suggère une **indécision** des pouvoirs publics sur les **solutions** recommandées, qui peut jeter un doute sur l'ensemble des **nouvelles offres**



8



## 4. Une hiérarchie subjective des travaux d'amélioration thermique

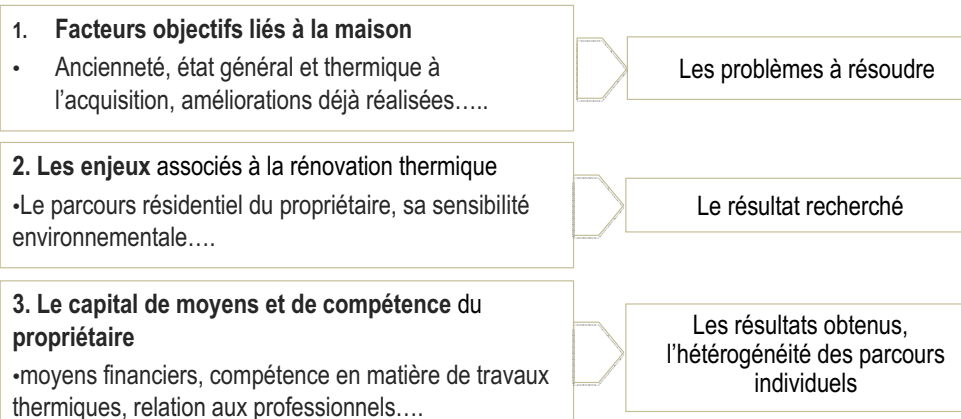
- Dans ces conditions les travaux réalisés sont fortement déterminés, en amont, par une hiérarchie subjective des travaux, des problèmes à traiter et des parties de la maison et équipements à rénover, pour obtenir une bonne performance.

1. Prioritaire pour la majorité, et suffisant pour certains	<b>Isolation / (ventilation) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fenêtres et portes vitrées</li> <li>• Isolation de la partie haute</li> <li>• (Ventilation)</li> </ul>	<b>Chauffage / eau chaude :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chaudière et /ou radiateurs performants</li> <li>• Régulation</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Isolation des murs (intérieur et extérieurs)</li> <li>• Isoler les planchers et les plafonds</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recherche d'une meilleure énergie, du meilleur mix énergétique et des technologies adaptées</li> </ul>

Absence de lien entre les deux volets

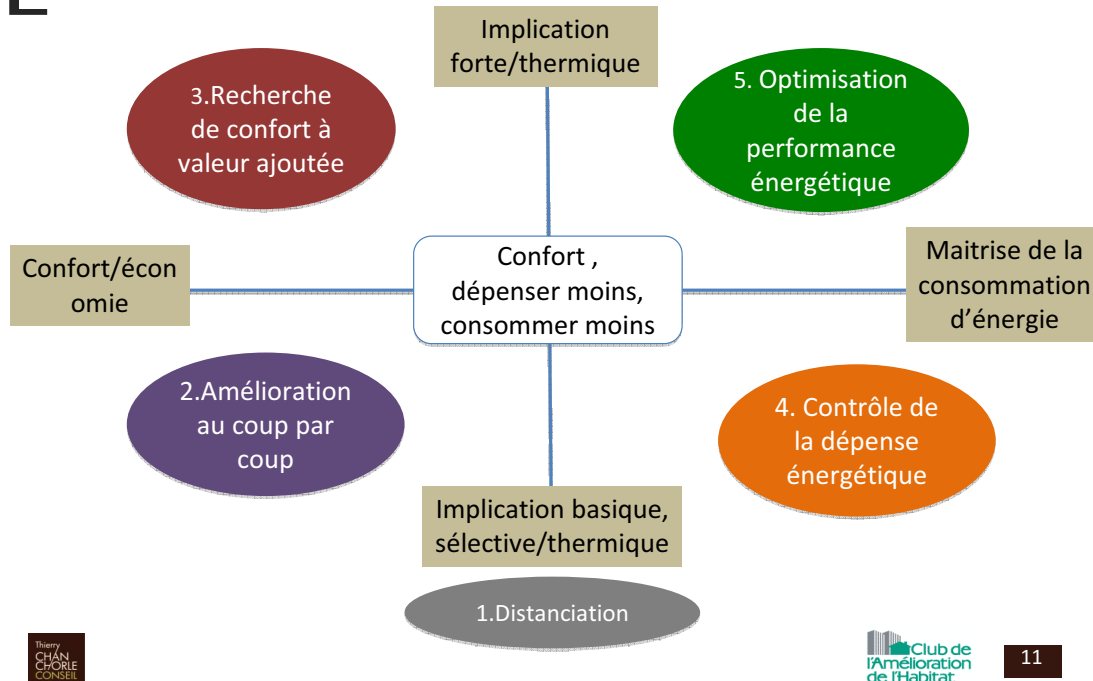
Tendance en augmentation

## 5. Une multitude de facteurs d'influence et de parcours de travaux



Ce n'est pas l'offre qui détermine les travaux  
La rencontre avec l'offre est toujours aléatoire, dépendante des recherches du propriétaire, de ses relations, des actions de commercialisation des offreurs....

## 6. Les logiques de travaux



11

## 7. Les propriétaires les mieux dotés a priori réalisent les travaux les plus performants

- L'analyse de ces parcours montre que les travaux d'amélioration thermique les plus **pertinents et complets** sont réalisés par des propriétaires qui sont dotés d'un « **capital** » de **moyens et de compétences** important, qu'ils peuvent mobiliser face à la complexité des situations et de l'offre actuelle, pour trouver les bonnes réponses :
  - **Moyens et compétences financières** : budget plus important, meilleure utilisation des aides et des crédits
  - **Capital « culturel »** : formation technique, culture acquise à l'expérience, bonne compréhension de la problématique énergétique et anticipation des évolutions futures

....qui les prédisposent à s'impliquer dans la question du « thermique »

- S'intéresser aux travaux thermiques sous un angle global
- A être curieux des nouvelles solutions et technologies ,
- A chercher activement l'information les conduisant à des solutions performantes.

12

## 7. Les propriétaires les mieux dotés a priori réalisent les travaux les plus performants (2)

- Sans posséder l'ensemble de ces moyens et compétences, **en posséder une partie** aide à faire des travaux d'amélioration thermique de bonne qualité.
  - **Les plus aisés** ont moins de freins à prendre **conseil** auprès d'entreprises, font le choix de produits performants par principe
  - Pour autant ils n'ont pas une idée claire des travaux qui ont le **meilleur impact** sur leur consommation. Ils peuvent être attirés par le côté high-tech certaines solutions mais occulter d'autres problèmes.
  - Des personnes plus contraintes financièrement peuvent **obtenir un résultat performant** si elles sont :
    - très attentives au débat sur **l'avenir énergétique**, soucieuses de réduire au maximum leur consommation
    - familières des **questions techniques**, à l'aise dans le dialogue avec les **professionnels**.



13

## 8. Mais la majorité des propriétaires ne possèdent pas suffisamment ce « capital »

- **L'étude montre qu'ils ressentent un besoin de travaux mais pas forcément de travaux « performants »**
  - Pas assez familiers des questions thermiques, connaissant mal les offres et leurs performances, ont des difficultés à identifier les bénéfices réels des travaux, et à évaluer le rapport investissement / bénéfice.
  - Ils réalisent des travaux pour **résoudre des problèmes** sans relier entre eux les différents aspects de la qualité thermique de la maison.
  - Ils sont satisfaits du résultat **lorsque le problème qu'ils ont identifié est résolu selon leurs critères personnels**
  - **Les dispositifs d'aide** les aident à faire des travaux, à monter en qualité, mais **ils ne suffisent pas à créer chez eux une demande durable** de performance
  - Une partie d'entre eux sont **réticents à emprunter pour des travaux d'amélioration** thermiques qu'ils jugent non prioritaires ou non urgents.



14

## 9. Le besoin d'aide au diagnostic et à la réalisation est réel, mais il ne parvient pas toujours à s'exprimer

### L'offre actuelle de conseils, bilans et diagnostic doit trouver sa crédibilité

- Elle apparaît encore floue : multitudes d'acteurs, dénominations, méthodes, niveaux de prestations et de prix
- Le DPE est associé par les propriétaires à l'arsenal des **diagnostics obligatoires** et sa crédibilité en pâtit. Il est perçu comme une « sanction » mais **pas comme une aide** à l'amélioration thermique.
- **Les freins** à la réalisation d'un bilan sont nombreux : incompréhension de leur utilité, des critères, crainte de découvrir de nouveaux problèmes, d'être « mal noté » ou de devoir réaliser des travaux non choisis à son issu...

### ■ Pourtant l'étude confirme l'efficacité des diagnostics pour stimuler les travaux

- Dans notre échantillon c'est souvent un **bilan réussi** qui est à l'origine des dynamiques de travaux les plus positives
- Et à l'issue des entretiens, la totalité des propriétaires ou presque **constatent l'intérêt qu'aurait eu pour eux, en amont, un diagnostic assorti de conseils de réalisation.**



15

## 2. Pistes de réflexion pour action

## Les directions d'action

- Dès lors susciter une demande plus importante et régulière de travaux thermiques supposerait :
  1. **De changer le regard** sur la performance thermique, d'en faire un objectif clair
  2. **D'aider les particuliers à construire leur culture en matière de performance thermique**
    - Clarifier le marché et l'offre, la fédérer autour d'un objectif,
    - Clarifier les nouvelles offres (nouvelles énergies, nouvelles technologies)
    - Rendre plus accessible l'ensemble de l'information
  3. **De stimuler la demande de bilans en amont**
    - Valoriser et organiser l'offre de bilans et conseils,
    - En faciliter l'accès, la compréhension
    - Aider les propriétaires à en appliquer les recommandations



## 1. Changer le regard sur la performance thermique

- A terme, construire la recherche de performance thermique comme **l'exigence minimum** de l'habitat actuel, compte tenu des solutions existantes et de la volonté politique : c'est intéressant pour les propriétaires comme pour l'environnement, c'est valorisant et moderne, et il y a toujours une possibilité d'obtenir des résultats
- Clarifier la **demande des pouvoirs publics** :
  - quels travaux veut-on que fassent les propriétaires et dans quel objectif précis, et comment compte-t-on les y aider ?
  - Donner des points de repère
- Donner des moyens de comprendre / mesurer **l'impact des différents travaux** (au delà du ressenti et de la facture, qui ne constitue pas toujours un indice clair)
- Communiquer sur **l'éventail des possibilités** adaptées à toutes situations et les contraintes des propriétaires



## 2. Construire et structurer l'offre de rénovation thermique

### ■ Transversalement aux secteurs

- Un repère commun permettant d'identifier ses différentes composantes
- Un discours fédérateur et pédagogique associé à ce repère
- Communiquer sur les composantes et les bénéfices tangibles de la performance thermique, la hiérarchie/chronologie des travaux, des questions à se poser

### ■ Rendre plus accessible l'ensemble de l'information et la « pousser » davantage vers les propriétaires

- La rassembler (site internet)
- Et la diffuser avec le soutien d'opérations locales, impliquant les collectivités territoriales
- - **Une attente très fréquente des propriétaires** : la **collectivité** semble le partenaire le mieux à même de connaître les besoins locaux en fonction de l'habitat, de choisir et d'accréditer des partenaires, et de s'impliquer dans des aides ciblées et adaptées



19

## 3. Stimuler la demande de bilans et conseils en amont

### ■ Deux axes

#### ○ Le conseil des artisans :

- Des interlocuteurs écoutés dès lors qu'une relation de confiance est créée
- Ils ont accès le plus facilement aux propriétaires, y compris des propriétaires qui ne rentreront pas dans une démarche de bilan élaboré
- Mais craignent, à raison, de se voir suspectés de vouloir forcer la vente

→ **Les aider à s'approprier une démarche de conseil élargie**, qui ne les mettent pas en porte à faux par rapport à leur clients : accréditations, partenariats autour d'opérations locales, outils de communication et d'information...



20

## Stimuler la demande de bilans et conseils en amont (2)

- Les bilans thermiques réalisés par des spécialistes
  - **Les faire connaître, et faire comprendre leur apport** (guider la réalisation de travaux donnant le meilleur bénéfice, proposer des démarches et des étapes, aider à obtenir les aides VS sanctionner, obliger)
  - **Faire comprendre leur intérêt en amont des travaux** (notamment en cas de grosse rénovation), pour guider la chronologie des travaux, **mais aussi à tout moment du processus** : l'amélioration thermique étant souvent entreprise dans un second temps de la rénovation (sauf panne ou déficit majeur)
  - Stimuler la demande en les insérant dans des **opérations très incitatives** pour les propriétaires.

### Un exemple fréquemment suggéré :

- Bilan réalisé par un acteur spécialisé (neutre commercialement et compétent), comprenant :
  - Bilan « sérieux » (vs les DPE réalisés « à la va vite »)
  - Un accompagnement du propriétaire lui permettant de visualiser ou a minima situer les problèmes les plus importants, les travaux qui permettront le meilleur rapport investissement /bénéfice
  - Au sein d'une opération mise en place par ou avec une **collectivité territoriale**, qui propose :
    - Une aide au bilan (prise en charge partielle ou complète)
    - Des lieux/occasions d'information sur le thème (salon)
    - Une aide à l'identification des professionnels (accréditation? Partenaires de l'opération?),
    - Une aide au financement (information sur les aides, aide au montage, + aides spécifiques si réalisation des travaux conseillés)



21

## Stimuler la demande de bilans et conseils en amont (3)

### Un exemple fréquemment suggéré par les propriétaires :

- Bilan réalisé par un **acteur spécialisé** (neutre commercialement et compétent)
- Un **accompagnement du propriétaire** pour lui permettre de situer les travaux qui auront le meilleur rapport investissement /bénéfice
- Au sein d'une opération mise en place par ou avec une **collectivité territoriale**, qui propose :
  - Une **aide** au bilan (prise en charge partielle ou complète)
  - Des lieux/occasions **d'information** sur le thème (salon)
  - Une aide à l'**identification des professionnels** (accréditation? Partenaires de l'opération?),
  - Une aide au **financement** (information sur les aides, aide au montage, + aides spécifiques **si réalisation** des travaux conseillés)



22

## **Annexe XI- Communiqué de presse AMORCE - 6 septembre 2012**

---



Paris, le 6 septembre 2012



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### **Conférence Environnementale : les collectivités locales en charge des questions d'environnement veulent se faire entendre !**

**AMORCE, principale association française de collectivités sur les thématiques de l'énergie et du développement durable, refuse d'être une nouvelle fois ignorée par le Ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie. AMORCE est l'association des collectivités territoriales et des professionnels pour la gestion des déchets, des réseaux de chaleur et de froid, de l'énergie et de l'environnement. Fondée en 1987 avec une cinquantaine d'adhérents, elle en fédère aujourd'hui plus de 700 pour 60 millions d'habitants représentés.**

#### **AMORCE veut faire entendre sa voix**

*À 8 jours de la Conférence Environnementale, AMORCE, la principale association de collectivités et d'entreprises en matière d'environnement n'a toujours pas été contactée pour participer aux discussions.*

*Alors que le candidat François Hollande avait répondu très favorablement et très longuement (en 8 pages) aux 75 propositions concrètes d'AMORCE pour une croissance verte territoriale, AMORCE est surprise de ne pas être associée en son nom au grand débat qui s'annonce, au regard de notre représentativité et de notre capacité de contribution.*

#### **Les 5 attentes principales d'AMORCE concernant la Conférence Environnementale sont :**

- Le respect des engagements du Grenelle (votés à l'unanimité des groupes politiques pour le Grenelle 1) alors qu'une grande partie des engagements concernant les déchets et l'énergie ne sont toujours pas opérationnels.
- Le respect des engagements du candidat à la présidence de la république aux propositions d'AMORCE en matière de prévention, de recyclage et de valorisation des déchets, mais aussi de développement des énergies renouvelables et de maîtrise de l'énergie.
- Une meilleure prise en compte des thématiques déchets qui sont quasiment inexistantes dans la feuille de route ministérielle.
- Un acte fort de décentralisation de la politique énergétique, qui passe en premier lieu par une décentralisation du débat sur la transition avant les négociations nationales !

Rapidement, AMORCE demande la création d'un collège de structures expertes, sur le modèle du Grenelle de l'Environnement, qui siègerait à la Conférence Environnementale (dans lequel pourrait être associées d'autres structures spécialisées comme les Eco Maires, le CLER ou Effnergie ...).

## A NOTER

### Les principaux engagements du Grenelle non respectés :

- **Sur les déchets**

*Pour mémoire : les déchets ménagers coûtent 7 milliards d'euros, soit 500 euros par famille et par an. Un français produit encore plus de 550 kgs de déchets par an.*

- La taxe sur les produits générateurs de déchets non assujettis à une REP
- L'éco-modulation des « points verts »
- Le marquage des produits recyclables
- La prise en charge par le point vert à 80% des coûts de gestion des déchets d'emballages
- Les nouvelles REP sur les meubles, les DASRI et les DDS
- La TEOM incitative (bientôt)
- L'affectation de la TGAP à la politique Déchets (seulement 1/3)
- La création d'un observatoire sur les impacts Santé Déchets

- **Sur l'énergie**

- La création d'un fond de mobilisation de la Biomasse
- Le plan de rénovation de 800 000 logements
- Les simplifications administratives sur les EnR

### Débat sur la transition énergétique : la position d'AMORCE

- En tant qu'association oeuvrant pour l'émergence des politiques énergétiques territoriales, nous sommes persuadés que le débat ne devra pas se restreindre à une lutte de lobby « pro ou anti-nucléaire » ou « pour ou anti-EnR ou MDE ». **Le vrai débat du Grenelle, c'est la gouvernance des questions énergétiques. Depuis 50 ans, la politique énergétique est décidée à Paris et à l'échelle nationale. Ce modèle a vécu et les pays qui avancent le plus vite sont ceux qui ont accepté de transférer une partie des prérogatives à l'échelon territorial.**

AMORCE est d'ailleurs en train de rédiger un document intitulé « 30 collectivités qui font la transition énergétique ».

- **AMORCE présente ses deux principales propositions :**

- Sur le plan de la méthode, nous avons proposé avant l'été que le débat sur la transition énergétique soit un débat qui parte du terrain et des acteurs locaux pour ensuite aboutir à des discussions nationales. Ce serait l'inverse du Grenelle.
- Sur le plan du contenu et en tant que représentants de toutes les strates territoriales (communes, communautés de communes, communautés d'agglomérations, communautés urbaines, départements et régions), nous défendons le principe d'une décentralisation énergétique répartie entre les différents niveaux : à la commune et l'intercommunalité la production, la distribution et la maîtrise de l'énergie, au département la précarité énergétique et à la région la planification énergétique. Mais nous proposons également de donner aux collectivités les moyens de ces nouvelles compétences en leur permettant de financer leurs politiques énergétiques par des dispositifs financiers et fiscaux locaux, existants ou à créer.

### **Les engagements du « candidat Hollande » aux propositions d'AMORCE :**

- **Sur l'énergie :**
  - Réduction à 50% de la part du nucléaire
  - Rénovation de 600 000 logements/an, fiabilisation du Diagnostic de Performance énergétique
  - Tarification progressive
  - Stabilisation du cadre juridique et financier sur les EnR
  - Acte 2 de la décentralisation énergétique, planification énergétique régionale
  - Réforme de la fiscalité énergétique + éco-contribution européenne
  - Financement de la MDE et des EnR par les Livrets A
- **Sur les déchets**
  - Plan national de lutte contre le gaspillage alimentaire
  - Développement des REP, réforme des éco-organismes, meilleure prise en charge des coûts
  - Marquage des produits recyclables
  - Généralisation de la valorisation énergétique des déchets ultimes
  - Modulation de la TGAP en fonction des performances de la collectivité

### **Les autres sujets d'actualité :**

- AMORCE s'oppose à l'arbitrage ministériel sur l'éco-contribution sur les papiers (EcoFolio).
- AMORCE souhaite que la clause de revoyure sur les emballages permette une véritable application de la loi sur la prise en charge à 80% des coûts optimisés de la gestion des emballages, conformément au Grenelle de l'Environnement.
- AMORCE demande un report du nouveau cadre réglementaire sur les déchèteries.
- AMORCE se félicite du nouveau projet européen sur les composts mais demande plus de cohérence dans l'établissement des valeurs limites.
- AMORCE se félicite des améliorations sur le nouveau cadre réglementaire sur les chaufferies bois, mais souhaite une plus grande prise en compte des impacts financiers dans l'établissement des valeurs limites.
- AMORCE demande une clarification de la situation des cogénérations au gaz en France.
- AMORCE fait ses propositions pour une tarification réellement solidaire et incitative du gaz, de l'électricité et de la chaleur.

**Contact presse**  
**Véronique VALTY**  
**vero.valty@wanadoo.fr**  
**06 08 84 27 09**

### **A propos d'AMORCE :**

*AMORCE est l'association nationale des collectivités territoriales et des professionnels pour une gestion locale des déchets et de l'énergie. Nous représentons près de 500 grandes collectivités (communes, intercommunalités, départements, régions) rassemblant plus de 60 millions d'habitants, ainsi que plus de 200 grandes entreprises, fédérations professionnelles et associations. Créée en 1987, AMORCE est devenue en 25 ans la principale association spécialisée de collectivités et d'entreprises françaises, toutes thématiques confondues, et un formidable réseau d'échange d'expériences et de partage des meilleures pratiques.*

## **Annexe XII- Réponse du CAH à l'appel à projet de la DGEC**

---

## Programme E-nergieBAT - Energissime

**Former, informer et mobiliser  
la filière des professionnels du bâtiment  
dans le sens du conseil aux particuliers**

Le Club de l'Amélioration de l'Habitat présente un programme de formation des professionnels du bâtiment en réponse à l'Appel à projets pour la mise en place des programmes d'accompagnement prévus par l'article L.221-7 du Code de l'Énergie.

Le CAH avait perçu depuis 2008 la formation de la filière au service des particuliers comme un levier décisif, et décidé de développer les outils E-nergieBat de e-learning et Energissime de conseil contextuel aux particuliers.

Il faut maintenant diffuser et mettre en œuvre de manière systématique et massive les outils qui ont été développés. Ces outils disponibles sur le Web sont complétés par des dispositifs d'animation locale, véritables laboratoires de la mobilisation des professionnels, pilotés en partenariat avec les collectivités.

### Sommaire

- Le diagnostic initial du marché
- Le programme e-nergieBAT-Energissime
- Les outils du programme e-nergieBAT-Energissime
  - Le site web [www.energissime.fr](http://www.energissime.fr)
  - L'outil e-nergieBAT de e-learning
  - Les dispositifs locaux d'animation Energissime
- Les actions à conduire pour les années 2013-2014-2015
  - Développer et faire connaître le site web [www.energissime.fr](http://www.energissime.fr)
  - Diffuser et gérer l'outil e-nergieBAT de e-learning
  - Elargir les dispositifs locaux d'animation Energissime
- Le suivi et l'évaluation des outils
- Les objectifs quantitatifs
- Constitution du consortium et schéma financier
- Le budget du Programme e-nergieBAT – Energissime
  - Budget du Programme e-nergieBAT – Energissime
  - Structure de financement



## « e-nergieBAT »

Club de l'Amélioration de l'Habitat

> Accès thématique

Maîtrise de l'énergie | L'enveloppe du bâtiment | Les équipements | Energies renouvelables | Réglementation | Théorie | Divers

■ Thème : Maîtrise de l'énergie

5 modules

Enjeux | Efficacité Energétique | Energies Renouvelables | Incitations Financières | Confort d'été

■ 9 ressources complémentaires

ⓘ Attention ces ressources pédagogiques n'ont pas fait l'objet de validation de l'Ademe

L'effet de serre | ON INSTALLE | Climatisation ou | Simulation Thermique | Le cycle du carbone | Sensibilisation à la | Nos maisons fuient | Les ENR

**Vous êtes à l'accès par thème**

Sur cet écran, les modules sont classés par catégorie.

action [Consulter les derniers modules](#)

Solaire Thermique | Réglementation thermique 2012 | Enjeux

Club de l'Amélioration de l'Habitat

### Module Enjeux

Mes résultats

Description

Sessions

Statistiques

Résultats du module

Avancement global 100%

Les chapitres du module

N01 Etat des lieux:	ACQUIS
N02 Le parc immobilier français	ACQUIS
N03 Les politiques incitatives	ACQUIS
N04 EnR et Développement Durable	ACQUIS
N05 Les enjeux pour la profession	ACQUIS

Cours complet

Diaporama

Entraînement

Climatisation ou ON INSTALLE

## « Energissime »

**Energissime**  
Vers le meilleur projet possible pour vous et votre logement

Accueil Vos envies Informations pratiques Solutions techniques Près de chez vous Qui sommes-nous ?

Accueil

**Vers le meilleur projet pour vous et pour votre logement**

- Près de chez vous, des conseillers et des professionnels du bâtiment à votre écoute.
- Des informations pratiques sur les solutions techniques et sur les aides financières
- Un accompagnement interactif vers les décisions qui conviennent le mieux à vos envies et vos projets.

[En savoir plus](#)

Vous recherchez :

Professionnels de l'habitat

Espace professionnel

Votre avis nous intéresse

PROFITER DE VOS TRAVAUX POUR ÉCONOMISER L'ÉNERGIE

AUGMENTER VOTRE CONFORT

RÉDUIRE VOS CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

**Energissime**  
Vers le meilleur projet possible pour vous et votre logement

Accueil Vos envies Informations pratiques Solutions techniques Près de chez vous Qui sommes-nous ?

Accueil → Vos envies → Profiter de vos travaux pour économiser l'énergie

**Profiter de vos travaux pour économiser l'énergie**

Le moment où vous entreprenez des travaux de rénovation constitue un moment privilégié pour faire progresser la performance énergétique de votre logement à moindre coût. Energissime vous alerte sur les priorités à observer et vous oriente vers les bonnes pistes.

Vous voulez faire des travaux de chauffage, de fenêtres, de façades...

**Questions, réponses :**

- Vous souhaitez changer une ou plusieurs fenêtres
- Vous souhaitez remplacer votre équipement de chauffage ?
- Votre installation de chauffage est en panne, vous la remplacez
- Vous allez refaire une ou plusieurs façades
- Votre chauffe-eau est en panne, vous le remplacez
- Vous voulez refaire votre toiture
- Vous voulez aménager vos combles
- Vous voulez refaire les plâtres, peintures ou papiers peints
- Vous voulez refaire vos sols
- Vous voulez changer votre chauffe-eau

Vous recherchez :

**Vos envies**

- [Profiter de vos travaux pour économiser l'énergie](#)
- [Augmenter votre confort](#)
- [Réduire vos consommations d'énergie](#)

Professionnels de l'habitat

## Le diagnostic initial du marché

Le segment le plus important des marchés de la rénovation énergétique <sup>1</sup> est constitué des travaux commandés par des particuliers, propriétaires d'appartements ou de maisons dont la compétence dans ce domaine reste à construire.

Les études réalisées dans le cadre du Club de l'Amélioration de l'Habitat depuis le Rénoscope en 2006 montrent que ce sont les artisans et les entreprises qui, le plus souvent, apportent aux particuliers l'information technique qu'ils attendent. Un enjeu déterminant de la rénovation énergétique du parc existant consiste donc à innover le dialogue entre près de 2 500 000 ménages <sup>2</sup> chaque année et plus de trois cent mille artisans et entreprises du bâtiment.

La crédibilité des artisans et des entreprises est renforcée par leur capacité à mettre en œuvre les solutions qu'ils recommandent ou à orienter vers des confrères d'un autre corps de métier. Mais les particuliers sont cependant souvent désemparés devant la technicité du langage tenu par les professionnels.

Les artisans et les entreprises se sentent en outre mal à l'aise pour apporter des éléments d'information en dehors de leur domaine technique d'origine. Les chauffagistes se montrent réticents à parler d'isolation thermique, les maçons ou les plaquistes hésitent à parler des solutions de chauffage performantes. La maîtrise d'œuvre ne peut pas assurer ce dialogue en raison de la difficulté à se rémunérer sur des chantiers d'un montant qui reste généralement modeste. Ainsi, malgré des relations professionnelles fréquentes et assez étroites, les compétences des artisans, des entreprises et des réseaux de distribution, restent extrêmement cloisonnées suivant les corps de métier. Il en va de même pour les négoce professionnels qui relèvent de trois grands métiers : distribution de bois et matériaux, de sanitaire-chauffage, de matériel électrique.

Devant la difficulté à s'informer efficacement, le grand public se tourne de plus en plus fréquemment vers l'information mise à disposition sur internet qui bénéficie d'une facilité d'accès certaine mais qui génère au final un sentiment d'insécurité important. L'information disponible sur Internet souffre de cacophonie : les dissonances relèvent souvent de divergences somme toute normales entre messages relevant d'offres concurrentes mais parfois aussi de pratiques « éco-délinquantes » difficiles à contrôler. Les particuliers éprouvent des difficultés à hiérarchiser l'information reçue suivant son niveau de fiabilité, à faire la part entre les solutions techniques couramment maîtrisées et celles qui relèvent de l'innovation ou de la prospective.

Les actions de conseil conduites par les pouvoirs publics avec les Espaces Info Energie restent encore trop déconnectées du travail de conviction entrepris au quotidien par la filière des professionnels en direction de ses clients.

---

<sup>1</sup> De l'ordre de 80% du marché total

<sup>2</sup> Source OPEN 2008- 2012 BIIS-CAH à la demande de l'ADEME



En définitive la notion de performance thermique globale paraît encore largement incomprise par les particuliers <sup>3</sup> et les potentiels d'amélioration de cette performance fortement sous-estimés, les particuliers estimant que les maisons anciennes sont condamnées à rester médiocres sur le plan thermique.

## **Le programme e-nergieBAT-Energissime**

Nous voulons favoriser la qualité du dialogue entre les particuliers et les professionnels, entre les professionnels des différents métiers parce que les particuliers continuent, dans la majorité des cas, à trouver auprès des artisans du bâtiment la réponse à leur besoin de conseil ou d'orientation.

Et pour cela il convient de :

- faciliter l'accès des artisans, des entreprises et de l'ensemble des professionnels concernés à un outil de formation aux fondamentaux de la rénovation thermique,
- assurer à ces professionnels une régularité de l'information technique, administrative et financière nécessaire à la rénovation énergétique de manière à les conforter dans leurs démarches,
- mettre à disposition des artisans un outil internet faisant consensus de bonne foi entre les grands acteurs économiques du secteur réunis au sein du Club de l'Amélioration de l'Habitat et leur permettant d'apporter à leurs clients l'information de base nécessaire ainsi que de premiers éléments de réflexion contextualisés et formulés dans un langage commun aux particuliers et aux professionnels,
- conduire un programme significatif d'actions d'animation permettant à l'échelle locale de populariser ces outils, de bien comprendre comment ils sont reçus par les professionnels,
- vérifier de manière systématique au delà de ces actions locales comment sont perçus par les particuliers et les professionnels les outils mis à leur disposition.

## **Les outils du programme e-nergieBAT-Energissime**

**Le site web [www.energissime.fr](http://www.energissime.fr)**

A l'échelle nationale, le site [www.energissime.fr](http://www.energissime.fr) informe les particuliers et les professionnels sur les solutions techniques, sur les aides financières, sur les réglementations à respecter dans un langage qui leur est commun et dans des termes qui font consensus entre les grands acteurs économiques réunis au sein du Club de l'Amélioration de l'Habitat. L'ordre de grandeur du volume de ce site est la centaine de pages Web. Le particulier visiteur du site web est invité à naviguer à partir de ses propres préoccupations. Il n'est pas présumé que le visiteur est désireux de maximiser sa performance thermique. Le cheminement proposé

---

<sup>3</sup> Étude Thierry Chanchorle CAH 2012

consistera à bonifier la performance thermique du logement suivant le contexte constructif et suivant les motivations initiales du propriétaire.

Le site [www.energissime.fr](http://www.energissime.fr) est propriété du Club de l'Amélioration de l'Habitat. Il a été mis au point avec le soutien financier du Plan Urbanisme Construction et Architecture (PUCA) et a fait l'objet à partir de début 2010 d'une communication limitée à quelques sites géographiques (Lorient, Azay-le-Rideau, Pays de la Vallée des Gaves) et fin 2011 d'une évaluation auprès d'échantillons de professionnels et de particuliers par Thierry Chanchorle Conseil qui a conclu à un accueil satisfaisant par les deux cibles visées ainsi qu'à quelques propositions d'amélioration.

Le contrat éditorial du site et sa mise en œuvre sont validés par les deux cibles. Energissime recueille l'adhésion comme outil d'information crédible et objectif sur tout le territoire de l'amélioration énergétique du logement. Il offre aux particuliers une vision globale du secteur et des solutions possibles ; il part de leurs préoccupations et les guide dans leur démarche vers les professionnels.

Les deux publics y trouvent bénéfice. Les particuliers y trouvent des informations utiles, une aide dans leur démarche de travaux, le choix des bonnes solutions, le dialogue avec les professionnels. Les professionnels adhèrent au caractère pédagogique de la démarche, et estiment qu'elle devrait alléger leur propre tâche en ce domaine. Ils soulignent que le site renvoie vers eux, sans les enfermer dans des choix techniques prédéfinis ; il valorise leur rôle de conseil ; constitue une source d'information fiable pour eux-mêmes, sur des domaines différents du leur ; apporte une information fiable et actualisée sur les aides financières.

### **L'outil e-nergieBAT de e-learning**

Mis en œuvre en 2009 par le CAH et validé par l'ADEME, le dispositif e-nergieBAT a pour objet la sensibilisation et la formation à l'efficacité énergétique, une thématique qui impacte tous les métiers du bâtiment.

Le dispositif est un véritable outil d'accompagnement métier pour des professionnels qui, selon leur besoin, accèdent à une base d'information pour répondre à un besoin ponctuel ou suivent un parcours de formation personnalisé. Il comprend 36 modules qui correspondent à plus de 1 000 pages de cours avec des diaporamas, des vidéos de mise en œuvre, des animations, des quizz, des évaluations.

Le dispositif est aujourd'hui réservé aux membres du CAH ou à des entités liées à un de ses membres comme l'éducation nationale qui est parrainée par l'ADEME. Un mode découverte permet aux utilisateurs non affiliés à un partenaire ou en attente d'inscription de découvrir l'outil au travers 4 modules. [www.energiebat.fr](http://www.energiebat.fr).

17 000 utilisateurs sont aujourd'hui inscrits au dispositif.

Parmi les principaux :

- 4 400 en mode découverte,
- 4 000 enseignants bâtiment de l'éducation nationale (10 000 prévus fin 2012),

- 1 000 conseillers info énergie de l'ADEME,
- 1 000 licences POINT.P, 600 UNTEC, 500 Synamob,
- TOUT FAIRE, WEBER, LA PLATEFORME DU BATIMENT, Fédération du Négoce en Bois et Matériaux, GEDIMAT, PROMOTELEC, CEDEO, etc.

Un temps de connexion moyen de 25 minutes qui atteste de l'intérêt des utilisateurs.

Un taux moyen de succès aux questionnaires de 70 % qui atteste de la justesse du discours.

### **Les dispositifs locaux d'animation Energissime**

Le Club de l'amélioration de l'habitat a engagé à partir de 2008 des actions locales d'animation et de mobilisation sur trois sites :

- L'agglomération de Lorient – 56,
- Le Pays d'Azay-le-Rideau – 37,
- Le Pays de la Vallée des Gaves – 64.

Il s'agissait d'abord de tester la pertinence d'un concept d'animation de proximité visant l'ensemble du milieu professionnel autour de rencontres de proximité en s'appuyant sur les actions menées par les collectivités locales avec le soutien de l'Anah (Opérations Programmées d'Amélioration de l'Habitat, Programmes d'Intérêt Généraux) et sur les organismes chargés du suivi de ces opérations.

Ces dispositifs se sont donc efforcés de fédérer localement l'ensemble des acteurs publics et privés en charge ou concernés par la rénovation énergétique et notamment les organisations professionnelles CAPEB et FFB.

Les rencontres proposées dans ce cadre autour de chantiers de rénovation représentatifs du marché ont suscité un vif intérêt de la part des participants et des échanges de grande qualité entre les acteurs publics et privés de ce marché. Elles ont été l'occasion pour les artisans mobilisés de dialoguer avec leurs clients après travaux et donc dans un contexte allégé de toute pression commerciale.

Les initiateurs de l'opération y ont trouvé l'occasion et le bénéfice de se mettre réellement à l'écoute des acteurs du terrain, de prendre la mesure de la diversité des chantiers, de la nécessité de bien considérer la segmentation des marchés de la rénovation énergétique et finalement de la réalité des difficultés rencontrées par les acteurs au contact du client final.

Les opérations d'animation locale Energissime ont ainsi commencé à constituer un laboratoire en vraie grandeur de la mobilisation des professionnels de la rénovation énergétique et de leurs clients.

L'ensemble de la démarche Energissime a été présentée au colloque Prebat tenu à Rennes le 24 juin 2011.

## Les actions à conduire pour les années 2013-2014-2015

Le site web [www.energissime.fr](http://www.energissime.fr)

Les enseignements tirés de l'évaluation du site réalisée par Thierry Chanchorle Conseil conduisent à engager l'évolution du site vers un site de portée nationale et doté d'un référencement et d'une promotion dans ce sens. Son positionnement continue à viser les deux cibles – particuliers et professionnels.

Il a vocation à devenir pour le champ de la rénovation énergétique opérée par les particuliers le site de référence à vocation consensuelle de l'ensemble de la filière.

Il doit cependant, sur la base du site actuel, faire l'objet d'enrichissements notamment sur les prix et les temps de retour, intégrer des témoignages sur un mode convivial, faire passer les messages les plus importants sous formats audio-visuels.

Une coopération sera également recherchée avec Promodul en matière de calcul de performance thermique pour répondre à la partie (encore limitée) de la demande dont l'attente se traduit en termes d'étiquette énergétique ou de dépense annuelle d'énergie.

### L'outil e-nergieBAT de e-learning

Après une première période où les coûts de fonctionnement d'e-nergieBAT ont été assumés par certains des membres du Club de l'Amélioration de l'Habitat, chacun prenant en charge un quota de licences destiné à ses affiliés ou clients, il faut aborder une nouvelle phase vers la banalisation et la généralisation de l'usage de cet outil.

Afin de permettre une montée en puissance de l'utilisation du site sans générer de lourdeur administrative excessive, nous nous acheminons vers une gratuité de son utilisation au moins pour les acteurs du secteur correspondants de l'un des membres du Club de l'Amélioration de l'Habitat.

Il convient au minimum d'assurer la continuité de service, les services de sauvegarde, la maintenance de la plate-forme technique, l'hébergement de l'application, l'observation de l'usage, l'assistance aux administrateurs, les services d'inscription, la communication sur l'outil, la veille pédagogique, la gestion des demandes d'utilisateurs.

Pour satisfaire et fidéliser les utilisateurs d'e-nergieBAT, il faut prévoir que le dispositif devra apporter des nouveautés, de nouvelles fonctionnalités et régulièrement de nouveaux modules. Il s'agit notamment de :

- la publication multi-support car l'outil dans sa forme actuelle permet d'envisager la possibilité de publier automatiquement les cours sur différents médias : Smart Phone, Tablette tactile, HTML, Pdf,
- la présentation de l'outil sous forme de base de ressources de façon à répondre à des besoins ponctuels au delà des périodes d'apprentissage proprement dites,
- la présentation de contenus sous formats audio-visuels pour en faciliter encore l'accès,
- la diffusion de « news » de la part des acteurs économiques du secteur.

## **Les dispositifs locaux d'animation Energissime**

Le développement des dispositifs locaux d'animation Energissime vise à favoriser les synergies entre l'engagement des collectivités locales sur le terrain de la rénovation énergétique et la mobilisation dans le même sens des acteurs économiques privés à l'échelle locale (artisans et entreprises, maîtres d'œuvre, négoce professionnels, principalement).

Le Club de l'Amélioration de l'Habitat est d'ores et déjà sollicité par plusieurs collectivités à différents niveaux (Pays, Région) pour mettre à disposition le savoir-faire Energissime et aider à la mise en relation des Organisations Professionnelles, des négoce, des opérateurs de suivi-animation, des espaces info énergie et des collectivités territoriales.

Deux opérations sont à l'étude avec la région Paca (projet Marie soutenu par l'Union Européenne) et avec le Pays des Bauges (Savoie et Haute-Savoie).

Une fois la mise en relation opérée entre les différents acteurs, et un accord trouvé entre partenaires locaux, le site web Energissime pourra être enrichi d'un module spécifique au territoire considéré construit dans le sens d'une capitalisation des opérations intéressantes, d'une mise en réseau locale des professionnels et d'une promotion des dispositifs locaux d'aide financière.

Les pistes de travail d'ores et déjà explorées visent à optimiser les formes d'animation du secteur en privilégiant des actions de proximité facilitant l'engagement des artisans

- la poursuite de rencontres autour de chantiers de rénovation, en cours d'achèvement,
- l'organisation de rencontres conviviales et valorisantes pour les artisans.

L'objectif du Club de l'Amélioration de l'Habitat est de transférer l'expérience accumulée de manière progressive de manière à disposer de :

- 5 sites en 2013,
- 10 sites en 2014,
- 20 sites en 2015.

## **Le suivi et l'évaluation des outils**

Il s'agit de suivre régulièrement par enquêtes :

- la satisfaction des particuliers et des professionnels à l'égard de la formation qui leur est dispensée,
- la bonne compréhension des messages qui leur sont passés,
- leur opinion sur les évolutions en cours.

## Les objectifs quantitatifs

	Nombre d'inscriptions à l'outil e-nergieBAT	Nombre d'artisans recommandant le site <a href="http://www.energissime.fr">www.energissime.fr</a> à leurs clients	Nombre de territoires engagés dans un partenariat Energissime	Nombre de professionnels touchés par les actions locales Energissime
2012-2013	30 000	500	5	500
2013-2014	50 000	5 000	10	1 0000
2014-2015	80 000	20 000	20	20 000

## Constitution du consortium et schéma financier

Le consortium sera constitué par le Club de l'Amélioration de l'Habitat en associant les obligés déjà membres du Club de l'Amélioration de l'Habitat ou ceux qui pourraient le rejoindre ultérieurement.

Le Club de l'Amélioration de l'Habitat apportera son expertise et l'ensemble de l'opération sera financé par les obligés susceptibles de la rejoindre. Le Programme s'efforcera de valoriser les contributions sous forme de travail, apportées par les membres du CAH et par les partenaires des actions d'animation locale.

## Le budget du Programme e-nergieBAT - Energissime

### Budget du Programme e-nergieBAT - Energissime

750 000 € HT pour une période de 3 ans

	Budget Euros HT
2012-2013	220 000
2013-2014	250 000
2014-2015	280 000

## Structure de financement

	Dépenses donnant lieu à facturation	Dépenses en nature réalisées par les partenaires éligibles	Budget Euros HT
2012-2013	200 000	20 000	220 000
2013-2014	200 000	50 000	250 000
2014-2015	200 000	80 000	280 000

(\*) L'engagement des collectivités et acteurs locaux dans ce programme se traduit par des dépenses à l'échelle locale (personnel, communication, réceptions, ...) qui ne donnent pas lieu à contribution financière au CAH mais sont comptabilisées comme engagement dans le programme et ouvrent droit à émission de certificats.

Dépenses donnant lieu à facturation Euros HT	2012-2013	2013-2014	2014-2015	Total
Maintenance et gestion des outils	30 000	30 000	30 000	90 000
Créations de contenus	60 000	50 000	40 000	150 000
Développements web et autres supports	40 000	40 000	40 000	120 000
Communication, promotion des outils	30 000	30 000	30 000	90 000
Animation locale	30 000	40 000	50 000	120 000
Frais de gestion	10 000	10 000	10 000	30 000
Total	200 000	200 000	200 000	600 000